



UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**“FACTORES DE LA MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE
AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO S.A AGENCIA SULLANA
ENTRE FEBRERO 2017 A FEBRERO DEL 2018”**

PRESENTADA POR:

BR. JOEL MARTÍN PANTA CARLÍN

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**LÍNEA INSTITUCIONAL: CIENCIAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS**

**SUB LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ADMINISTRACIÓN DE
OPERACIONES**

PIURA, PERÚ

2019



UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**“FACTORES DE LA MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE
AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO S.A AGENCIA SULLANA
ENTRE FEBRERO 2017 A FEBRERO DEL 2018”**

**LOS SUSCRITOS DECLARAMOS QUE EL PRESENTE TRABAJO
ES ORIGINAL EN SU CONTENIDO Y FORMA.**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ADMINISTRACIÓN DE
OPERACIONES**



BR. JOEL MARTÍN PANTA CARLÍN
TESISTA



DR. LUIS U. CUEVA JIMÉNEZ
ASESOR

PIURA, PERÚ

2019

DECLARACION JURADA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS

Yo: **JOEL MARTIN PANTA CARLÍN** identificado con código universitario **0102013028**, y DNI N° **72578792**, Bachiller de la Escuela Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Administrativas y domiciliado en **Calle Augusto B. Leguía N° 202 Asentamiento Humano "El Obrero"**, distrito de Sullana, Provincia de Sullana, Departamento de Piura. Celular N° 979147256, con Email: carlin1994.1306@gmail.com

DECLARO BAJO JURAMENTO: que la tesis que presento es original e inédita, no siendo copia parcial ni total de una tesis desarrollada, y/o realizada en el Perú o en el Extranjero, en caso contrario de resultar falsa la información que proporciono, me sujeto a los alcances de lo establecido en el Art. N° 411, del Código Penal concordante con el Art. 32° de la Ley N° 27444 y Ley del Procedimiento Administrativo General y las Normas Legales de Protección a los Derechos de Autor. En fe de lo cual firmo la presente.

En fe de lo cual firmo la presente.

Piura, 01 Abril del 2019


JOEL MARTIN PANTA CARLÍN
DNI N° 72578792

Artículo 411.- El que, en un procedimiento administrativo, hace una falsa declaración en relación con hechos o circunstancias que le corresponde probar, violando la presunción de veracidad establecida por ley, será reprimido con pena privativa de libertad no menor de uno ni mayor de cuatro años.

Art. 4 Inciso 4.12 del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD



UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**“FACTORES DE LA MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE
AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO S.A AGENCIA SULLANA
ENTRE FEBRERO 2017 A FEBRERO DEL 2018”**

APROBADO EN CONTENIDO Y ESTILO POR

FIRMAS DEL JURADO

DRA: ELIZABETH ÁLVAREZ IPARRAGUIRRE
PRESIDENTA

DR. WILLIAN GIVES MUJICA
SECRETARIO

DR. FERNANDO SUÁREZ CARRASCO
VOCAL



UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 033-2019-UNP-FCCAA-UI

Los miembros del Jurado Calificador que suscriben, reunidos para estudiar el Trabajo de Investigación, presentado por el señor **Bachiller JOEL MARTIN PANTA CARLÍN**, denominado **"FACTORES DE LA MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO HUANCAYO S.A. AGENCIA SULLANA ENTRE FEBRERO 2017 A FEBRERO DEL 2018"**, asesorado por el **DR. LUIS UBALDO CUEVA JIMÉNEZ**, oídas las observaciones y respuestas formuladas y de conformidad al Reglamento de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, lo declaran:

APROBADO (X)

DESAPROBADO ()

Con la mención de:

Sobresaliente

- () En consecuencia, queda en condición de ser ratificada por el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Piura y recibir el Título Profesional de **LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**.
- (X) En consecuencia, queda en condición de ser ratificada por el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Piura y recibir el Título Profesional de **LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**, después que la sustentante incorpore las sugerencias del Jurado Calificador.

Piura, 23 de Mayo de 2019.

DRA. ELIZABETH ÁLVAREZ IPARRAGUIRRE
Presidente

DR. WILLIAM GÍVES MUJICA
Secretario

DR. FERNANDO SUÁREZ CARRASCO
Vocal

DEDICATORIA

A mis Amados Padres

Martín Gerardo Panta Madrid y Olivia Kersel Carlín Sánchez, por haberme formado con los principios fundamentales de esta vida, por ser mi ejemplo de superación y perseverancia, por el sacrificio, apoyo, amor y comprensión incondicional durante estos años de estudio.

A mis Queridos Hermanos

Lucero Elizabeth y Josue Aldair por estar siempre a mi lado superando cada obstáculo que se nos presenta.

A mi Gran Compañera

Pierina por acompañarme durante la etapa universitaria, por ser soporte, y estar presente en los momentos que se gana y en los momentos que se aprende.

A mí Recordada abuela

*Aunque ya no estés conmigo hace 12 años **abuela**, siempre te tengo presente. Este trabajo va dedicado a ti también, por haberme cuidado, protegido y brindado lo más importante en este mundo, tu amor incondicional hacia mi persona.*

AGRADECIMIENTO

Agradezco a **DIOS** por iluminar mi vida, por ser mi luz, mi esperanza, mi guía, por la fortaleza y sabiduría que me da en todo momento, y que de esta manera me permita llegar a cumplir con unos de mis objetivos en esta vida.

A mis **familiares** que siempre estuvieron conmigo durante este periodo terminado.

A mi asesor el DR **Luis Ubaldo Cueva Jiménez**, por sus conocimientos, la paciencia y el apoyo ofrecido durante el desarrollo de la investigación.

A la **Universidad Nacional de Piura, Facultad de Ciencias Administrativas** y a sus **docentes** por la formación profesional ofrecida.

A la **Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A en su agencia de la provincia de Sullana**, por brindarme la información necesaria para realizar la presente investigación.

INDICE

INTRODUCCION.....	1
I. ASPECTOS DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	4
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	4
1.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.2.1. Justificación.....	8
1.2.2. Importancia.....	9
1.3. OBJETIVOS	10
1.3.1. Objetivo general	10
1.3.2. Objetivos específicos.....	10
1.4. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	10
II. MARCO TEORICO	11
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	11
2.1.1. Internacionales	11
2.1.2. Nacionales	14
2.1.3. Locales	20
2.2. BASES TEÓRICAS	22
2.2.1. Sistema financiero	22
2.2.1.1. Definición del sistema financiero.....	22
2.2.1.2. Estructura del sistema financiero	23
2.2.1.3. Entes reguladores del sistema financiero peruano.....	24
2.2.1.4. Importancia del sistema financiero.....	25
2.2.1.5. Clases del sistema financiero	25
2.2.2. Créditos	30
2.2.2.1. Historia del crédito	30
2.2.2.2. Definición de credito	30
2.2.2.3. Importancia de los créditos.....	31
2.2.2.4. Sujetos al crédito	32
2.2.2.5. No son sujetos de créditos	32
2.2.2.6. Destino de créditos	33
2.2.2.7. Los pagares.....	33
2.2.2.8. Garantías de los créditos	34
2.2.2.9. Créditos por categoría de riesgo del deudor	36
2.2.2.10. Criterios de la calificación de la cartera de crédito	38
2.2.2.11. Tipos de créditos	39
2.2.2.12. Créditos por modalidad	42
2.2.2.13. Créditos según situación.....	43
2.2.2.14. Factores de evaluación para otorgar un crédito (La 5´C del crédito)	43
2.2.2.15. Criterios para la evaluación de créditos	47

2.2.3.	Morosidad.....	49
2.2.3.1.	Definición:.....	49
2.2.3.2.	Tipos de morosos	50
2.2.3.3.	Causas de la morosidad	51
2.2.3.4.	Indicadores de morosidad.....	56
2.2.3.5.	Efectos de la morosidad	57
2.3.	GLOSARIO DE TÉRMINOS	58
2.4.	MARCO REFERENCIAL	60
2.4.1.	Marco legal.....	60
2.4.1.1.	Ley del sistema financiero N° 26702.....	60
2.4.1.2.	Constitución de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A.....	60
2.4.2.	Marco institucional.....	61
2.4.2.1.	Descripción general de la empresa	61
2.4.2.2.	Personal que conforman Caja Huancayo en el 2018.....	61
2.4.2.3.	Las Colocaciones.....	62
2.4.2.4.	Las captaciones	63
2.4.2.6.	Las utilidades.....	64
2.4.2.7.	El patrimonio de caja Huancayo	64
2.4.2.8.	Misión y visión.....	65
2.4.2.9.	Directorio y gerencia.....	65
2.4.2.10.	Memoria institucional	66
2.4.2.11.	Productos y servicios que ofrece caja Huancayo	67
2.4.2.12.	Los valores de caja Huancayo	68
2.4.2.13.	Cultura institucional	68
2.4.2.14.	Propuesta de valor	69
2.4.2.15.	Redes de agencia	69
2.5.	MARCO CONTEXTUAL	70
2.5.1.	Evolución de la morosidad en el Perú	70
2.5.2.	Evolución de la morosidad en los créditos consumo en el Perú.....	72
2.5.3.	Evolución de la morosidad en los créditos microempresa en el Perú	73
2.5.4.	Regiones del Perú con mayor nivel de morosidad	73
2.5.5.	Morosidad en América Latina.....	74
III.	MARCO METODOLÓGICO.....	74
3.1.	ENFOQUE Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	74
3.2.1.	Universo	74
3.2.2.	Población.....	74
3.2.3.	Muestra.....	75
3.3.	MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS	76
3.4.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	77
3.4.1.	Entrevista.....	77
3.4.2.	Encuesta	77
3.4.3.	Revisión documentaria	77

3.4.4.	Observación.....	77
3.5.	ASPECTOS ÉTICOS	78
IV.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	80
4.1.	RESULTADOS	80
4.1.1.	Comportamiento de la morosidad en el periodo de estudio	80
4.1.2.	Características demográficas de los clientes que incurren en la morosidad.....	82
4.1.3.	Factores económicos que determinan la morosidad en caja Huancayo.....	88
4.1.4.	Factores institucionales que determinan la morosidad en caja Huancayo.....	90
4.1.5.	Factores sociales que determinan la morosidad en caja Huancayo	94
4.2.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	96
	CONCLUSIONES.....	104
	RECOMENDACIONES.....	106
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	108
	ANEXOS	113

INDICE DE TABLAS

Tabla I-1. Observaciones encontradas en la institución financiera en estudio.....	7
Tabla II-1. Estructura y características del sistema financiero peruano	23
Tabla II-2. Instituciones que conforman la banca comercial en el Perú	26
Tabla II-3. Entidades financieras en el Perú.....	27
Tabla II-4. Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú	27
Tabla II-5. Destino de créditos	33
Tabla II-6. Aporte y financiamiento de los créditos.....	33
Tabla II-7. Las 5 categorías de riesgo	38
Tabla II-8. Calificación y provisión de créditos.....	39
Tabla II-9. Factores institucionales	53
Tabla II-10. Colaboradores de caja Huancayo - 2018.....	61
Tabla II-11. Directorio de caja Huancayo	65
Tabla II-12. Gerencia mancomunada de caja Huancayo.....	66
Tabla III-1. Técnicas e instrumentos utilizados	78
Tabla IV-1. Morosidad de caja Huancayo en el periodo estudiado	80
Tabla IV-2. Clasificación del sexo masculino de acuerdo a la categoría del deudor	83
Tabla IV-3. Clasificación del sexo femenino de acuerdo a la categoría del deudor	83
Tabla IV-4. Porcentaje total del sexo de los clientes morosos según categoría del deudor	83
Tabla IV-5. Edad del cliente y la categoría de deudor a la que pertenece.....	84
Tabla IV-6. Nivel de instrucción del cliente moroso	85
Tabla IV-7. Tipo de vivienda del deudor	86
Tabla IV-8. Experiencia del cliente moroso en el sistema financiero.....	87
Tabla IV-9. Actividad desarrollada por el deudor.....	88
Tabla IV-10. Ingresos mensuales del deudor	89
Tabla IV-11. Clasificación de los créditos en morosidad según categoría de riesgo	93
Tabla IV-12. Cantidad de morosos que poseen los asesores en su cartera de créditos	93
Tabla IV-13. Inconvenientes que no permiten cumplir con el crédito	94
Tabla IV-14. Porcentaje de morosidad en las instituciones financieras - resultados por autor	96
Tabla IV-15. Perfil del cliente moroso - según autores.....	98
Tabla IV-16. Factores económicos – según autores.....	99
Tabla IV-17. Factores institucionales -- según autores	100
Tabla IV-18. Factores sociales - según autores.....	102
Tabla IV-19. Comparando resultados – según autores.....	103

INDICE DE GRAFICOS

Grafico II-1. Colocaciones en caja Huancayo.....	62
Grafico II-2. Las captaciones de caja Huancayo.....	63
Grafico II-3. Los activos de caja Huancayo	63
Grafico II-4. Las Utilidades de caja Huancayo	64
Grafico II-5. El patrimonio de caja Huancayo	64
Grafico II-6. Promedio de morosidad en el sistema financiero peruano.....	72
Grafico II-7. Evolución de la morosidad en créditos consumo en el Perú	72
Grafico II-8. Evolución de la morosidad en créditos microempresa en el Perú.....	73
Grafico II-9. Departamentos del Perú con mayor índice de morosidad.....	73
Grafico II-10. Países con mayor índice de morosidad en América Latina.....	74
Grafico IV-1. Evolución de la morosidad en los créditos consumo y microempresa	81
Grafico IV-2. Sexo predominante en la morosidad de caja Huancayo	82
Grafico IV-3. Edad del deudor que predomina en la morosidad de caja Huancayo	84
Grafico IV-4. Grado de instrucción del deudor en caja Huancayo	85
Grafico IV-5. Condición de la vivienda del deudor	86
Grafico IV-6. Experiencia crediticia del deudor en el sistema financiero	87
Grafico IV-7. Factor económico - actividad a la que se dedica el deudor.	88
Grafico IV-8. Factor económico - nivel de ingreso del deudor.....	89
Grafico IV-9. Errores cometidos por los asesores financieros	90
Grafico IV-10. Errores cometidos en el proceso de evaluación del crédito.	91
Grafico IV-11. Errores que impiden un proceso de cobranza efectiva	92
Grafico IV-12. Factor social - inconvenientes que no permiten pagar el crédito.....	94

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración I-1. Localización de la institución financiera en estudio.....	10
Ilustracion II-1. Entes reguladores del sistema financiero peruano	29
Ilustracion II-2. Las 5 C'S del crédito.....	44
Ilustracion II-3. Productos y servicios de caja Huancayo	67
Ilustracion II-4 Distribución de agencias de caja Huancayo	69

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz general de consistencia.....	113
Anexo 2. Definición y operacionalización de las variables	116
Anexo 3. Encuesta aplicada a los clientes en situación de morosidad	117
Anexo 4. Entrevista aplicada a los colaboradores.....	119
Anexo 5. Guía de observación	122
Anexo 6. Informe de validez y confiabilidad del instrumento – base de datos.....	123
Anexo 7. Validación del instrumento por profesionales expertos.....	127
Anexo 8. Datos y documentos utilizados	130
Anexo 9. Asignación, avance de metas y colocación esperada.....	131
Anexo 10. Notificación de mora	132
Anexo 11. Porcentaje de mora en créditos consumo y microempresa	133

RESUMEN

Objetivo: Identificar los factores de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A agencia Sullana entre Febrero 2017 a Febrero del 2018. **Material y métodos:** el enfoque de la investigación fue cualitativo, con diseño narrativo. Se seleccionó una muestra de 63 expedientes de créditos y se empleó como técnica una encuesta para la obtención de la información. Entre los principales **resultados** se tiene que el comportamiento de la morosidad en el periodo de estudio incremento. En los créditos consumo fue del 1,72%, en los créditos microempresa del 2,68% y el promedio de mora es del 1,60%. Las características demográficas asociadas a la morosidad son: la edad, donde los clientes que tienen entre 20 a 30 años tienden hacer los más morosos. El grado de instrucción de estos clientes no supera la secundaria completa. La condición de la vivienda donde residen en su mayor parte estos deudores son alquiladas y la experiencia financiera de estos clientes no excede los dos años. La ocupación que realizan estos tipos de clientes en su mayoría es la de comerciante y agricultor. El 76% de los deudores poseen un ingreso promedio de 930.00 soles a 1500.00 soles. No notificar la situación al deudor en el momento pertinente y no realizar la visita posterior al crédito son errores reiterados por los asesores financieros. Una deficiente evaluación financiera y una cuota mayor a la capacidad de pago del cliente son falencias encontradas en el proceso de evaluación. No contar con un departamento de cobranza y no tener un comité de mora planificado son deficiencias que evitan una cobranza efectiva. Finalmente, los factores sociales que impide que el cliente cumpla con el crédito adquirido en la fecha pactada se deben a la reducción de la demanda, fenómenos naturales, accidentes, enfermedades, desempleo y al sobreendeudamiento.

Palabras claves: Consumo, evaluador, factores, microempresa, morosidad.

ABSTRACT

Objective: Identify the factors of defaulter in the Caja Huancayo SA Savings Agency and Sullana Agency between February 2017 to February 2018. **Material and methods:** the research focus was qualitative, with narrative design. A sample of 63 credit files was selected and a survey was used as a technique to obtain the information. Among the main **results** is the behavior of the defaulter in the period of study increase. In the credits, consumption was 1.72%, in the microenterprise loans 2.68% and the default rate is 1.60%. The demographic characteristics associated with defaulter are: age, where clients who are between 20 and 30 tend to make the most defaulter. The degree of instruction of these clients does not exceed the full secondary. The condition of the home where most of these debtors reside are rented and the financial experience of these clients does not exceed two years. The occupation carried out by these types of clients is mostly that of merchant and farmer. 76% of the debtors have an average income of 930.00 soles to 1500.00 soles. Not reporting the situation to the debtor at the relevant time and not making the subsequent visit to the credit are errors reiterated by the financial advisers. A deficient financial evaluation and a larger fee to the customer's payment capacity are flaws found in the evaluation process. Not having a collection department and not having a planned default committee are deficiencies that prevent an effective collection. Finally, the social factors that prevent the client from complying with the credit acquired on the agreed date are due to the reduction of demand, natural phenomena, accidents, diseases, unemployment and over-indebtedness.

Key words: Consumption, evaluator, factors, microenterprise, defaulter.

INTRODUCCION

La **problemática** encontrada en la institución financiera es relacionada a los créditos consumo y microempresa. Se cuenta con 453 expedientes de créditos que se encuentran en morosidad donde se tiene 192 créditos consumo que representan el 42% del total de créditos que se hallan en dicha situación. Por otra parte, tenemos a los créditos microempresa que son 261 créditos en morosidad lo que equivale al 58% respectivamente.

La agencia Sullana ha desembolsado desde que inició sus actividades en el año 2016 hasta el periodo de estudio febrero del 2018, S/ 9'451,223.00, de esta cantidad S/ 3'671,156.97 fueron desembolsados en créditos microempresa. De dicho monto existe S/ 98,561.65 que se encuentra en morosidad lo cual representa el 2,68% de mora. En lo concerniente a los créditos consumo se desembolsó un monto de S/ 2'823,966.90, de esta cantidad se tiene S/ 48,708.25 que se encuentra en retraso lo que corresponde al 1,72% de mora.

Teniendo estos datos se tiene como resultado que la mora en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. agencia Sullana es de un promedio del 1,60 %, cuyo porcentaje se mantiene por debajo del nivel estándar pero que ha tenido una evolución muy rápida. Si comparamos el porcentaje de mora y el tiempo de funcionamiento con otras agencias que pertenecen a la zona norte se va a apreciar la diferencia ya que estas tienen un menor indicador de mora.

El porcentaje de mora más elevado se concentra en los créditos microempresa, pero lo más crítico es la mora que se encuentra en categoría de Clientes con Problemas Potenciales (CPP), Deficiente y Dudoso es creciente, esto se agudiza con la mora judicial cuyo comportamiento no solamente es creciente sino exponencial.

También se encontraron distintas deficiencias al momento de revisar los expedientes de créditos como las siguientes: no se sustenta antigüedad mínima de seis meses del negocio evaluado, no se adjuntó el informe de riesgos, no se sustenta el cumplimiento del plan de inversión, el cliente cuenta con días de mora, con cuotas vencidas, sin embargo, no cuenta con ningún tipo de notificación, la cuota del crédito es mayor a la capacidad de pago, el Riesgo De Sobreendeudamiento (RDS) de clientes es alto lo cual quiere decir que cuenta con exceso de entidades financieras, estas son algunas deficiencias encontradas.

Esto se origina los tres últimos días de cada mes pudiendo originarse por varios motivos; el más frecuente es debido a la presión que tiene cada asesor por llegar a su meta e inclusive en sobrepasar el porcentaje que se le asignó a inicios del mes para que estos puedan comisionar, originando estos errores, que por no seguir el procedimiento adecuado y de no incluir los requisitos necesarios este

puede llegar a ocasionar que el crédito termine en mora, lo cual no será beneficioso ni para el analista de créditos ni para la entidad financiera.

El objetivo general es Identificar los factores de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A agencia Sullana entre Febrero 2017 a Febrero del 2018; **los objetivos específicos** son los siguientes: Identificar el comportamiento de la morosidad en el periodo de estudio en caja Huancayo agencia Sullana; Determinar las características demográficas de los clientes que incurren en la morosidad de caja Huancayo agencia Sullana; Identificar los factores económicos de la morosidad en caja Huancayo agencia Sullana; Identificar los factores institucionales de la morosidad en caja Huancayo agencia Sullana y Describir los factores sociales de la morosidad en caja Huancayo agencia Sullana.

La **metodología** de esta investigación comprende lo siguiente: un enfoque cualitativo; tiene un diseño narrativo; el nivel de la investigación es descriptivo; la investigación es de tipo univariable (morosidad); además, es transaccional y es sincrónica. El universo de la investigación está conformado por los 3,200 expedientes de créditos aprobados y desembolsados en la institución financiera, la población estuvo conformada por 453 expedientes de créditos que se hallan en morosidad y 63 expedientes de créditos considerados como muestra.

La investigación se **justifica** debido a que es de interés del investigador quien ha tenido la oportunidad de apreciar el incremento de la mora y saber cuáles han sido las consecuencias de esta. Es pertinente ya que el tesista realizó sus prácticas profesionales en esta entidad financiera y fue testigo que el principal problema de la agencia es la mora, lo que ocasiona un vínculo emocional para aportar en beneficio de la caja en estudio. Asimismo, la investigación se justifica por la magnitud del problema, ya que la morosidad es uno de los principales problemas de las entidades bancarias y financieras que tiene mayor predominio en países de economías en desarrollo.

Esta indagación es **importante** ya que permite al estudioso saber ¿De qué manera afecta? y ¿En cuánto? este retraso a los colaboradores de la agencia; de tal manera que le permita identificar a que se debe dicho incremento, que factores generan este aumento en estos tipos de créditos y de esta manera obtenga un conocimiento de los tipos y consecuencia de la mora en los que llegan estar los clientes de caja Huancayo. Este estudio también es primordial porque puede permitir que todos los colaboradores realicen una comparación de como empezaron y como están actualmente, y respecto a esa situación realizar estrategias y políticas que permitan mejorar la situación en que se encuentran. Por último, es fundamental porque favorecerá el enriquecimiento de teorías sobre la morosidad, que nos permitan saber cuáles son los factores que determinan para que un cliente sea moroso, con la finalidad de tener un sustento científico que colabore a futuras investigaciones y sirva como base o antecedente para mejorar estudios posteriores.

Por lo tanto, las **conclusiones** obtenidas en esta investigación fueron: El comportamiento de la morosidad en el periodo de estudio aumento, siendo el crédito microempresa el tipo de crédito que cuenta con un mayor nivel de morosidad que presenta la entidad financiera con un 2,68%. Las características demográficas asociadas a la morosidad en la entidad financiera se deben al tipo de sexo del cliente, a la edad, al grado de instrucción del deudor, a la condición de la vivienda donde reside el cliente moroso y a la experiencia en el sector financiero por parte del deudor. Los factores económicos se basan en la actividad que realiza el cliente y su nivel de ingresos, el cual es relativamente bajo, según los resultados obtenidos. De acuerdo a los factores institucionales se obtuvo que los errores que cometen con frecuencia los asesores financieros son: No notificar al deudor en el momento pertinente, no realizar la visita posterior al crédito, además, de no efectuar una promoción apropiada. Asimismo, los errores que se han detectado en el proceso de evaluación del crédito se debe a una deficiente evaluación financiera desarrollada por los asesores financieros, igualmente, otro error que se ha presentado es colocar la cuota del crédito mayor a la capacidad de pago del cliente. Por otra parte, las deficiencias encontradas que no permiten realizar una cobranza efectiva se debe a que no cuentan con un departamento de cobranzas, por ende, el analista de crédito debe realizar dicha función. Se concluye que no poseen un comité de mora planificado, también no cuentan con la suficiente capacitación ni entrenamiento en temas de cobranzas, ya que estos se desarrollan esporádicamente. El factor social que genera que el cliente no cumpla con el pago de su crédito adquirido en los términos en que se pactó, se debe a la reducción de la demanda lo que genera una disminución en los ingresos, al fenómeno natural que ocurrió en el año 2017, al desempleo que existe, accidentes y/o enfermedades y al sobreendeudamiento de estos clientes.

Esta investigación ha sido estructurada en **cuatro apartados**: en el **capítulo uno** contempla los aspectos de la problemática que se dividen en la descripción de la realidad problemática, la justificación e importancia, los objetivos y la delimitación de la investigación. En el **capítulo dos** versa del marco teórico que contiene los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, el glosario de términos y el marco referencial. El **capítulo tres** considera el marco metodológico que consigna el enfoque y diseño, además, contiene los sujetos de investigación como el universo, la población y la muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, la descripción de los métodos y procedimientos para el procesamiento de datos y los aspectos éticos. El **capítulo cuatro** está referido a los resultados y la discusión de la investigación, así como también el análisis e interpretación de resultados. Finalmente, se dan a conocer las conclusiones inferidas a partir del análisis de resultados, en las cuales se evidencian los resultados más sobresalientes que se encontró en la investigación y las recomendaciones aplicables en base a los resultados obtenidos. Por último, se encuentra la bibliografía y los anexos pertinentes que se utilizaron para la investigación.

I. ASPECTOS DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La morosidad se ha convertido en uno de los principales problemas para las entidades bancarias y financieras a nivel internacional, nacional y local, las cuales se centran en problemas de liquidez, en tener que utilizar el beneficio acumulado para cubrir impagos o retrasos; en la negociación de plazos más largos con los proveedores; en la reducción de personal y por último, pueden llegar hasta recurrir al concurso de acreedores o al cierre de la empresa por este motivo.

La morosidad a nivel internacional es un serio problema para las entidades bancarias, así lo hace saber los datos publicados por el Fondo Monetario Internacional - FMI citado en (El Boletín, 2016) afirmando que es “un conflicto que ahonda en países como San Marino o Chipre donde casi uno de cada dos créditos concedidos a particulares y empresas registran una mora, algo que también afecta a Grecia”, donde el 34,7% de la cartera de los bancos griegos sufren esa alta tasa de morosidad. Ante esta afirmación, se podría decir que estos países antes referidos son los que tienen mayores problemas con la morosidad a nivel mundial.

El artículo publicado por el diario español (El Boletín, 2016), manifiesta que los países que registran un alto porcentaje de morosidad son: Italia con un 18%, seguido de España que registra un 6,3%, lejos de otros países como Estados Unidos con 1,5%, Francia con un 4% o Reino Unido con un 1,4%”. Ante ello, se deduce que España e Italia son países que se encuentran por encima del promedio del ratio de morosidad.

Asimismo, el mencionado artículo describe a los 10 países con el mayor porcentaje de morosidad donde se encuentran las siguientes naciones: San Marino con el 46,8%, Chipre con un 45,6%, Grecia posee un 34,7%, Sierra Leona con el 31,7%, Ucrania con el 28%, Serbia con un 22,3%, Yibuti cuenta con un 22,1%, Tayikistán con el 19,1%, Albania con el 18,2% e Italia antes mencionado con el 18%.

A nivel nacional, los datos publicados por la empresa Sentinel (Central de Riesgo) citado en el Diario El Comercio (2016), indica que el norte del Perú cuenta con más de 1`500.000 de clientes endeudados dentro del sistema financiero nacional y su monto acumulado de acreencias llega a S/ 33,1 miles de millones, según el último reporte a julio del año 2016. Cabe recalcar que los pobladores del interior del país deben en total 81,000 millones de soles a las entidades bancarias.

Por otra parte, en el artículo precedente menciona a La Libertad como el departamento del norte del Perú donde existió mayor deuda en el 2016 llegando a los S/ 10,309 millones. De estos, S/ 8,912 millones son créditos otorgados por bancos, S/ 730 millones por cajas municipales, S/ 531 millones por financieras y el resto se divide entre cajas rurales, edpymes y otras alternativas del sistema.

En tanto, en la zona centro del Perú se tiene un saldo deudor de S/ 14,748 millones y en la parte Sur se cuenta con S/ 25, 535 millones de saldo. Por último, este artículo da a conocer que los créditos con mayor saldo deudor que acumulan los consumidores de provincia son: de consumo no revolvable – cuota fija en un 22,3%, a pequeñas empresas en un 19%, mediana empresas en un 15,2% y el hipotecario en 12,9%.

Para Equifax también una Central de Riesgo citado en Diario Gestión (2017), los departamentos que cuentan con un mayor nivel de morosidad en el Perú son: El primer lugar lo tiene la región Madre de Dios con el 6,66%, seguido de Tumbes con un 6,17%, en tercer lugar es para Piura con el 5,06%, luego Ica con un 4,97%, posteriormente se ubica Tacna con el 4,70%, el sexto lugar es para la región Lambayeque con un 4,65%, luego Moquegua en un 4,34%, el octavo lugar es para la región Callao en un 4,31%; en el penúltimo lugar tenemos al departamento de Arequipa con el 3,77% de morosidad y en el décimo lugar se tiene a la región Lima siendo este el departamento con menor índice de morosidad con un 3,47%.

Si bien es cierto el nivel actual de morosidad no es alarmante, la tendencia creciente y su aceleración en el transcurso del 2016 sí generan preocupación. El comportamiento de la morosidad no es igual para todos los tipos de créditos, de la misma manera sucede en los índices de la morosidad bancaria por tipo de empresa y tipo de crédito.

Para Setiembre del 2015 y 2016 según la Asociación de Bancos del Perú - ASBANC, la morosidad de los créditos en las pequeñas y medianas empresas es mayor que la morosidad en otros tipos de créditos; en las pequeñas empresas la morosidad está por encima del 9 % de la cartera de créditos. En las medianas empresas la morosidad es menor (6,5 %) pero este sector es el que presenta el mayor aumento de la morosidad en relación al 2015.

Las grandes empresas y las corporaciones son las que presentan los menores índices de morosidad (inferior al 1 %). Un sector preocupante es el crédito hipotecario; la morosidad en este tipo de crédito se aceleró en el 2016 y ya supera el 2% de su cartera, tradicionalmente, los créditos hipotecarios registran índices de morosidad inferiores al 1,5 % reflejando la importancia que se le da a la pérdida de la propiedad inmobiliaria ante la falta de pago de un préstamo hipotecario.

Un aumento de la morosidad en este segmento por encima del 2 % podría revelar una significativa caída en los ingresos de los agentes económicos; el incremento de la morosidad genera problemas a las entidades financieras ya que estos tienen que hacer mayores provisiones por los préstamos vencidos de acuerdo a la reglamentación bancaria.

Mayores provisiones bancarias se traducen en un aumento del costo financiero de los bancos que se trasladan al consumidor a través de una mayor tasa de interés activa, esto es lo que parece está sucediendo con las tasas de interés activas en moneda nacional.

Por su parte, en los créditos consumo a nivel nacional se ha tenido un ligero incremento de morosidad desde el año 2012 al 2017, siendo este último el mayor porcentaje en un promedio de 3,65%. En lo concerniente a los créditos microempresa se ha obtenido una disminución comparándolo con el año 2013 al 2016 en el cual este ha disminuido en un porcentaje considerado del 4,96% aproximadamente según el reporte de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS).

La deficiente calidad de servicio, de orientación e información al usuario que ofrecen algunas entidades financieras, bancarias o las empresas comerciales, es una de las principales factores del inicio o el aumento de la morosidad, además, incrementa los gastos operativos por cobranza. Por ende, en el momento de otorgar un crédito o vender un producto crediticio se debe tener un personal capacitado, donde brinden la orientación necesaria y alternativas al cliente, a fin de evitar el incremento de la morosidad en un futuro.

Con respecto a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A agencia Sullana esta empezó sus labores en el año 2016, en dicho año no se contaba con porcentaje de mora. El promedio de mora en caja Huancayo empezó a notarse tres meses después de haber sido inaugurada la agencia. En enero del 2017 se tenía un promedio de mora mínimo que era el 0,15%, en el mes de febrero fue de un 0,36% y en marzo fue del 0,74%, como se aprecia en estos tres primeros meses hubo un ligero aumento. En el mes de abril disminuyó a 0,36% disminuyendo solamente en 0,38 puntos porcentuales, en el mes de mayo se llegó a 1,39%, por su parte, en Junio hubo una disminución mínima de porcentaje, en julio la situación se revirtió obteniendo el 1,60%, agosto no fue la excepción y llegó a 1,92%, setiembre y octubre disminuyeron presentando un promedio del 0,75%, en noviembre se incrementó nuevamente alcanzando el 0,93% y en diciembre se obtuvo un 0,95% cerrando el 2017 con el 0,80 puntos porcentuales de aumento de morosidad en comparación con el primer mes de dicho año. Asimismo, en enero del 2018 la situación siguió en aumento llegando al 0,98% y para finalizar el periodo de estudio en el mes de febrero del mismo año se contó con el 1,60% de morosidad evidenciándose que la morosidad ha tenido un desarrollo ascendente.

La problemática que presenta la caja es la siguiente: En lo relacionado a los créditos consumo y microempresa se ha obtenido como resultado de que la suma de ambos da 453 expedientes de créditos que se encuentran en morosidad. De esa cantidad de expedientes en morosidad la agencia reporto un total de 192 créditos consumo que se encuentran en mora hasta el periodo estudiado y que representa el 42% del total de créditos en morosidad. Por otra parte, tenemos a los créditos microempresa lo cual se reportó 261 créditos en la misma situación y representa el 58% respectivamente. La agencia Sullana ha desembolsado desde que inició sus actividades en el año 2016 hasta el periodo de estudio Febrero del 2018, S/ 9'451,223.00, de esta cantidad S/ 3'671,156.97 fueron desembolsados en créditos microempresa. De dicho monto existe S/ 98,561.65 que se encuentran en morosidad lo cual representa el 2,68 % de mora.

En lo concerniente a los créditos consumo se desembolsó un monto de S/ 2'823,966.90, de esta cantidad se tiene S/ 48,708.25 que se encuentran en retraso lo que corresponde al 1,72 % de mora.

Teniendo estos datos se tiene como resultado que la mora de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. agencia Sullana es de un promedio del 1,60 %, cuyo porcentaje se mantiene por debajo del nivel estándar pero ha tenido una evolución muy rápida. Si comparamos el porcentaje de mora y el tiempo de funcionamiento con otras agencias que pertenecen a la zona norte se va a apreciar la diferencia ya que estas tienen un menor indicador de mora.

Al momento de revisar los expedientes de créditos que se han tomado como muestra se encontraron distintas falencias, originándose los tres últimos días de cada mes. Esto podría deberse a la presión que tiene cada asesor por llegar a su meta e inclusive en pasar el porcentaje que se le asignó a inicios del mes. Estos errores podrían originarse debido a que no se sigue el procedimiento adecuado y/o no se incluyen los requisitos necesarios para otorgar el crédito, llegando a ocasionar que este termine en mora en un futuro lo cual no sería beneficioso ni para el analista de créditos ni para la entidad financiera.

A continuación, se detalla las deficiencias encontradas en los expedientes de créditos:

Tabla I-1. Observaciones encontradas en la institución financiera en estudio

No se sustenta antigüedad mínima de 6 meses del negocio evaluado.	Datos del inmueble en garantía que se registró en la Declaración Jurada patrimonial (DDJJ) del fiador son diferentes a los que figura en el documento de propiedad.
El flujo de caja está incompleto.	No se registró en el balance un saldo de un crédito.
No se sustenta el presupuesto de construcción.	El crédito fue revaluado con un incremento del 26% del activo no corriente sin mayor sustento.
El cliente tiene un ratio de apalancamiento de 1.76 para capital de trabajo excediendo a 1.50 según lo normado por el manual de productos.	No se adjuntó el informe de riesgos.
Falta la inscripción de la garantía y de la escritura de constitución de garantía hipotecaria en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).	No se sustenta el cumplimiento del plan de inversión.
El crédito se otorga con una Tasa Efectiva Mensual Especial (TEM), sin embargo, el expediente de crédito carece de la autorización del administrador de la agencia.	Asesor evalúa ingresos por negocio de abarrotes y las boletas que se adjunta en el expediente son de compra de ropa y juguetes, por lo que no se acredita negocio de abarrotes.
Cliente tiene 52 días de mora con dos cuotas vencidas, sin embargo, no cuenta con ninguna notificación.	La cuota del crédito es mayor a la capacidad de pago.
Excesiva credibilidad por parte del asesor financiero.	Riesgo De Sobreendeudamiento (RDS) excesiva entidades financieras.

Fuente: Elaboración propia.

Estas razones son las que motivan a realizar ésta investigación con el fin de sentar las bases de que nos ofrezcan información objetiva sobre los factores de la morosidad. Por ello, se plantea la siguiente pregunta general y preguntas específicas:

Pregunta general

¿Cuáles son los factores de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A agencia Sullana entre Febrero 2017 a Febrero del 2018?

Preguntas específicas

1. ¿Cuál es el comportamiento de la morosidad en el periodo de estudio en caja Huancayo agencia Sullana?
2. ¿Cuáles son las características demográficas de los clientes que incurren en la morosidad de caja Huancayo agencia Sullana?
3. ¿Cuáles son los factores económicos de la morosidad en caja Huancayo agencia Sullana?
4. ¿Cuáles son los factores institucionales de la morosidad en caja Huancayo agencia Sullana?
5. ¿Cuáles son los factores sociales de la morosidad en caja Huancayo agencia Sullana?

1.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Justificación

La provincia de Sullana se caracteriza por ser una localidad de comercio, donde se puede encontrar distritos aledaños cuyo negocio principal es el arroz, el banano, el limón, el mango, esto por citar los más importantes. En la provincia de Sullana son muchos los emprendedores que empezaron desde cero, invirtiendo en pequeños negocios para lo cual han solicitado préstamos personales en diferentes entidades bancarias o microfinancieras; aprovechando el acceso a crédito que viene incrementándose a nivel nacional de manera sostenida, ya sea para capital de trabajo o inversiones en activos fijos.

Esto ha ocasionado que los emprendedores que invirtieron el dinero solicitado de buena manera puedan cumplir con sus objetivos y en otras ocasiones existen casos en que dichos emprendedores no invirtieron el dinero solicitado adecuadamente y/o por factores externos (no dependía de ellos) no obtuvieron los resultados deseados. Es así, como empiezan a sobreendeudarse y como consecuencia llegan a estar calificados como clientes no deseados tanto para la banca tradicional como para otras entidades. Diversos son los factores implicados en el aumento de la morosidad por esta razón el interés y la necesidad de determinar los factores que generan la morosidad.

La investigación se justifica debido a que es de interés del investigador quien posee una motivación emocional (ya que observa directamente). El investigador tiene la oportunidad de apreciar el incremento de la mora y saber cuáles han sido las consecuencias de esta, debido a que realizó sus prácticas profesionales en esta entidad financiera y pudo apreciar que el principal problema de la agencia es la morosidad.

La justificación de esta investigación plantea el desarrollo de un análisis descriptivo de la morosidad en los créditos otorgados en la entidad financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. agencia Sullana. Asimismo, la investigación se justifica por la magnitud del problema ya que la morosidad es uno de los principales problemas para las entidades bancarias o financieras que tiene mayor predominio en países de economías en desarrollo.

1.2.2. Importancia

La investigación realizada es relevante ya que permite al estudioso saber ¿De qué manera afecta? y ¿En cuánto? este retraso a los colaboradores de la agencia de tal manera que le permita identificar a que se debe dicho incremento, que factores generan este aumento en estos tipos de créditos y de esta manera obtenga un conocimiento de los tipos y consecuencias de la morosidad. La observación y la verificación para el investigador ha sido muy importante, porque permitió determinar los procesos que utilizan tanto el administrador como los analistas para enfrentar este problema que atraviesa la agencia.

Esta indagación para él investigador es primordial porque podría permitir al administrador y a los demás colaboradores realizar una comparación de como empezaron y como están actualmente, por ende, respecto a eso efectuar estrategias y políticas que permitan mejorar la situación en la que se encuentran.

Socialmente, la investigación pretende dar conocimiento sobre la peculiaridad de la morosidad, donde el presente trabajo podría beneficiar a la entidad financiera CMAC Huancayo S.A, al administrador de la agencia, así como al área de créditos (analistas) de la agencia, al tener conocimiento sobre cuáles son las falencias que se están dando al momento de otorgar el crédito y las características de estas. Además, la investigación permitirá al investigador contribuir en su desarrollo profesional.

Asimismo, la importancia científica radicará en que el estudio favorecerá el enriquecimiento de teorías sobre la morosidad, sobre cuáles son los factores que determinan para que un cliente sea moroso, con la finalidad de tener un sustento científico que colabore a futuras investigaciones y sirva como base o antecedentes para mejorar estudios posteriores.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

- Identificar los factores de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. agencia Sullana entre Febrero 2017 a Febrero del 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Identificar el comportamiento de la morosidad en el periodo de estudio en caja Huancayo agencia Sullana.
2. Determinar las características demográficas de los clientes que incurren en la morosidad de caja Huancayo agencia Sullana.
3. Identificar los factores económicos de la morosidad en caja Huancayo agencia Sullana.
4. Identificar los factores institucionales de la morosidad en caja Huancayo agencia Sullana.
5. Describir los factores sociales de la morosidad en caja Huancayo agencia Sullana.

1.4. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se desarrolló en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. en su agencia de la provincia de Sullana, departamento de Piura. El periodo en el cual se desarrolló la investigación fue del mes de febrero del 2018 a febrero del 2019, sin embargo, los datos e información para la investigación corresponden al año 2017 y parte del 2018, siendo factible porque se cuenta con los recursos económicos para su ejecución.

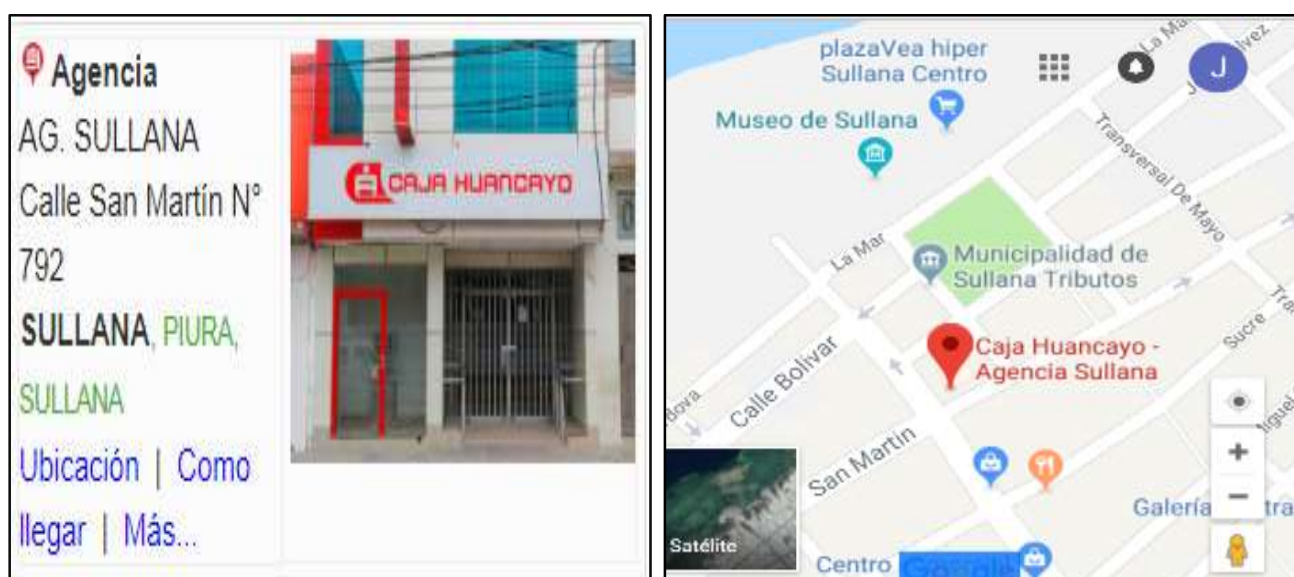


Ilustración I-1. Localización de la institución financiera en estudio.

II. MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Es fundamental presentar las diversas investigaciones elaboradas que guardan relación con los objetivos planteados en este estudio, en función a ello se mencionan las siguientes investigaciones tanto internacionales, nacionales y locales:

2.1.1. Internacionales

Parrales (2013), en su tesis previo a la obtención del título de magister en Administración de Empresas, **Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE - Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranza**, cuyo objetivo general fue identificar las principales causas por las que los beneficiarios de créditos educativo se atrasan en el pago del crédito y mejorar los mecanismos de prevención de morosidad y las técnicas de cobranzas en la cartera, desembolsos y recuperación normal.

La metodología de esa investigación fue de tipo no experimental y descriptiva, el diseño de la investigación fue documental que se basó en el recojo de información a través de materiales impresos y revisión de páginas web de diversas instituciones, además, de campo, donde se recolectó datos desde el lugar de los hechos utilizándose como instrumentos la encuesta y entrevista. La población estuvo conformada por los beneficiarios de crédito con cuotas vencidas de 1, 2, 3 meses y funcionarios del departamento de cartera del IECE – Guayaquil donde se empleó un muestreo probabilístico para obtener una muestra aleatoria simple, donde la muestra fue de 236 beneficiarios del crédito educativo. La hipótesis que se planteó en la investigación fue: la deserción estudiantil y falta de oportunidades laborales son los factores con mayor impacto en el índice de morosidad de la cartera de créditos de IECE – Guayaquil.

Los resultados obtenidos de la entrevista realizada a la jefa del departamento de la cartera del IECE Guayaquil fue que no existe una adecuada actualización de la base de datos personales de los clientes, además, que las notificaciones se realizan en su mayoría a través de llamadas telefónicas, notificaciones escritas y correos electrónicos; también manifiesta que las razones para que se presenten atrasos en el pago de crédito son en su mayoría la falta de empleo, poca capacidad de pago del cliente, sobreendeudamiento y el desconocimiento de obligaciones contraídas.

El tesista concluye que la cartera de créditos no está sana debido a que el índice de morosidad es superior al 10%, la debilidad que presenta el departamento de cobranzas de la entidad en estudio es que no cuenta con el suficiente personal para realizar una efectiva gestión de cobranzas que a su vez manifiestan que no existe capacitación permanente respecto a la gestión de la misma. Además, que la morosidad tiende a incrementarse aún más en un futuro. También concluye que las variables que

afectan al número de cuotas vencidas son: información recibida durante la firma del contrato, información recibida durante la etapa de estudios, la manera de notificar las cuotas vencidas.

Este antecedente es primordial debido a que proporciona una información útil, donde la falta de un personal especializado en el área de cobranzas puede influir en el nivel de morosidad, como ha sucedido en este estudio. Además, si no se brinda una información adecuada desde que se inicia el crédito puede derivar en morosidad en un futuro. Por último, presenta una propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranza.

Toasa (2015), en su tesis previo a la obtención de grado de ingeniero en banca y finanzas, **Análisis de los factores de morosidad en el segmento de microcrédito caso: Banca comunal (Banco Pichincha), oficina Loja, periodo 2012 – 2013**, tiene como objetivo general analizar los factores de morosidad en el segmento de microcrédito caso banca comunal en el periodo 2012–2013.

En esa investigación el tesista utilizó el método científico el cual le permitió comprender y analizar el problema del banco, además, del método inductivo el cual le proporcionó los procesos utilizados para la colocación, recuperación y seguimiento de la actividad crediticia y a su vez el método sintético que le facilitó conocer y detallar los resultados obtenidos establecidos en su investigación. Asimismo, las técnicas utilizadas en esa investigación son la observación directa, la entrevista (realizada a los funcionarios y empleados encargados del departamento de créditos) y la encuesta aplicada a la muestra de 410 personas que son clientes que poseen deuda por microcrédito.

Las conclusiones que obtuvo el investigador fue que existe precaución de los clientes en cuanto a los créditos grupales, debido a que en este tipo de créditos se trabaja con garantías, además, existe sobreendeudamiento de los clientes lo que genera una actitud negativa al momento de cancelar sus cuotas. Otro resultado obtenido fue que el principal factor que influye en que los clientes no puedan pagar sus deudas es la solvencia, debido a que la mayoría de clientes posee negocios que son rentables en ciertas temporadas del año, siendo esta su única fuente de ingresos. También, se encontró que el índice de morosidad ha incrementado afectando la calidad de la cartera de créditos, aparte la institución no cuenta con un plan de recuperación de cartera, se tiene establecido algunos procesos para la recuperación de créditos pero los colaboradores no lo cumplen por completo y por último, la entidad proporciona demasiadas facilidades al momento de la aprobación y otorgamiento de créditos.

Dicha investigación es importante porque brinda dos tipos de factores que suelen originar la morosidad como son los factores internos que dependen directamente de la institución y/o capacidad de los ejecutivos, los cuales pueden ser (escasa capacitación al personal, no cuentan con herramientas tecnológicas de campo, no existe una política de cobranza preventiva, las metas se establecen sin tomar en cuenta la saturación del mercado) y por otra parte se tiene los factores externos que son los que no pueden ser controlados por la institución financiera por ejemplo (el sobreendeudamiento, desempleo, desastres naturales, problemas de salud, imprevistos).

Garcia (2016), en su tesis para optar el grado de ingeniera en contabilidad y auditoría, **Análisis y evaluación a la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito “Loja internacional limitada” del cantón Loja, períodos 2012-2013**, tiene como objetivo general realizar un análisis y evaluación a la cartera de crédito de la cooperativa en estudio y tiene como objetivos específicos: proponer estrategias de recuperación, aplicar métodos y procedimientos de análisis a la cartera de crédito, determinar porcentajes de morosidad en los años de estudio, plantear estrategias que viabilicen la recuperación de la cartera de crédito y como último objetivo específico realizar una propuesta de un plan de mejoramiento a la cartera de crédito

El autor para realizar el análisis y evaluación a la cartera de crédito realizó un estudio analítico, que consistió en revisar los estados (balance general o estado de resultados) e indicadores financieros, descriptivo (detallo cuales fueron los resultados de los estados financieros que se obtuvieron en los años mencionados 2012 – 2013) y explicativo (interpreto y expreso los gráficos realizados) de todas las carteras que conforman la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito y la representó gráficamente para su mejor comprensión, así como un análisis horizontal por rubro de cartera que permitió determinar los niveles de morosidad de las carteras y las colocaciones de las mismas, para luego aplicar indicadores respectivos para de esta manera conocer cuál es la morosidad con que cuenta la misma. En la cual se obtuvieron los siguientes resultados:

El índice de morosidad en la cartera de crédito de consumo es del 2% y en cartera de microempresa es del 5% evidenciándose que el nivel más alto de mora que posee es la cartera de microempresa debido a que no existe el pago oportuno de los créditos por parte de los deudores.

Como conclusiones, el autor obtuvo que la información recopilada de los manuales de la cooperativa pudo apreciar que dicha entidad viene operando con los segmentos más importantes como son los créditos consumo y microempresa, el cual este último refleja un mayor porcentaje del total de la cartera de crédito con un 87%, además, concluyó que el personal no está muy bien capacitado para el manejo de este producto, por otra parte, argumenta que en el análisis financiero se pudo evidenciar que la cooperativa no posee la liquidez suficiente lo que no permite habilitar crédito a sus clientes ya que no cuenta con efectivo necesario para hacerlo. Esto se ha dado por la ineficiente recuperación de los créditos concedidos ya que la mayoría se encuentran retrasados en el pago, asimismo, concluye que la falta de un instructivo de un análisis y evaluación de la recuperación de la cartera, es una de las causas principales que genera el aumento del nivel de morosidad que posee la cooperativa.

Este antecedente proporciona una información muy útil ya que es interesante debido a que muestra indicadores de morosidad que se dan en esta cooperativa de crédito y ahorro tanto en lo que es en consumo y microempresa y en base a eso dicha autora proporciona métodos, procedimientos, estrategias de recuperación.

2.1.2. Nacionales

Castañeda y Tamayo (2013), en su tesis, **La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia real plaza de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo 2010-2012**, esa investigación tiene por objetivo general demostrar el impacto negativo de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la agencia real plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo del 2010 al 2012, y como objetivos específicos conocer los objetivos estratégicos de la agencia real plaza de la CMAC de Trujillo en el periodo 2010 al 2012 y verificar su cumplimiento, identificar el comportamiento de la morosidad en el periodo de estudio y por último explicar el impacto de la morosidad en el alcance de los objetivos estratégicos en el periodo de estudio.

El tesista considero dos tipos de poblaciones la primera fue comprendida por los funcionarios que participan directa e indirectamente en la gestión de la institución en estudio y la otra por 16 colaboradores de diversas jerarquías, memorias, estados financieros e instrumentos de la gestión de la CMAC de Trujillo del 2010 al 2013 y como muestra fueron considerados los mismos 16 colaboradores, incluyendo las estadísticas de mora del 2010, 2011, 2012, presupuesto y plan estratégico del 2010 al 2013, memoria anual y estados financieros. Asimismo, las técnicas utilizadas en esa investigación fueron la entrevista aplicada a los colaboradores de las diversas jerarquías, la encuesta aplicada de la misma manera a dichos colaboradores y el análisis documental cuya técnica se aplicó para analizar estadísticas, estados financieros e instrumentos.

Entre los principales resultados obtenidos se pudo observar que los indicadores de morosidad de los principales tipos de crédito se han visto sustancialmente incrementados afectando el cumplimiento de los objetivos estratégicos principalmente los relacionados a la calidad de cartera y financieros. Por ende, el incremento de la morosidad afectó las perspectivas de la intención estratégica para la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo agencia real plaza en sus indicadores ocasionando el incremento de provisiones, refinanciamientos y frecuentes castigos y en consecuencia la disminución de la rentabilidad.

El autor concluyó que la morosidad durante el 2010 - 2012 registró incrementos de hasta 11,51% en algunos sectores económicos durante el periodo de evaluación, ocasionando elevados ratios de morosidad, otra conclusión que obtuvo fue que la morosidad tuvo un impacto negativo en los objetivos ya que el aumento de dicho nivel de mora ocasiona menos colocaciones, deterioro de la cartera, provisiones, rotación de personal y como consecuencia poca rentabilidad.

Esa investigación nos demuestra como la morosidad puede perjudicar distintos puntos en la organización, como son los objetivos, la planificación, las utilidades previstas, la rentabilidad esperada y los efectos que traería a cabo tanto en las entidades bancarias y financieras como en los clientes.

Moreno (2013), en su tesis para obtener el grado de ingeniero estadístico, **Factores de riesgo asociados a la morosidad en los créditos de consumo de las entidades financieras privadas de la ciudad de Trujillo – Perú año 2011**, la investigación tiene como objetivo general determinar los principales factores de riesgo (variables) asociados a la morosidad en los créditos consumo de las entidades financieras privadas de la ciudad de Trujillo Perú año 2011 y como objetivos específicos determinar el porcentaje de morosidad y estimar si existe dependencia entre cada variable explicativa con la variable morosidad.

El diseño de esa investigación es de tipo correlacional debido a que la variable morosidad es dicotómica para lo cual se utilizó una muestra aleatoria estratificada con asignación igual para cada estrato conformada por 384 clientes seleccionados de la población de clientes que han solicitado un crédito consumo en tarjetas de crédito, considerando como marco muestral a los clientes del Banco Continental, Banco Interbank y Banco de Crédito ubicados en la zona urbana de la ciudad de Trujillo en el periodo 2011.

Entre los principales resultados obtenidos se encontró que el 31,25% de la muestra evaluada resultó ser morosa, se evaluó la relación de dependencia de los factores de riesgo con la morosidad determinándose que la variable ingresos mensuales de los clientes influye para que el cliente sea moroso y se estimó que las variables que influyen en la morosidad en las entidades financieras son: edad, estado civil, sexo, carga familiar, categoría laboral, ingresos mensuales, operaciones en otras entidades. Además, el tesista concluye que no existe dependencia con la variable antigüedad en el trabajo y la variable morosidad,

Otro resultado obtenido fue que el 91,7% de los clientes entre la edad de 18 a 38 años son morosos, afirmando lo que muchas empresas de mercadeo indican que los clientes jóvenes son los que desean acumular más tarjetas en su billetera endeudándose así más y más; otro valor que se determinó es que el 82,5% de los clientes solteros son morosos, que el 92,5% de los clientes morosos son de sexo masculino, también se determinó que el 95% de los clientes que no tienen hijos son morosos.

Este antecedente proporciona una información conveniente ya que muestra que variables influyen en la morosidad en las entidades financieras, además, señala cual es el porcentaje de morosidad en la zona urbana de dicha ciudad. Asimismo, indica que el porcentaje de personas relativamente jóvenes se endeudan mayormente con tarjetas de créditos. También hace hincapié en otros aspectos relevantes.

Calderon (2014), en su tesis para obtener el título profesional de licenciada de Administración, **La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – agencia sede institucional – período 2013**, su objetivo general fue determinar cómo influye la gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A – agencia sede institucional – periodo 2013 y como objetivos específicos tiene describir a la entidad financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A y presentar la situación de la cartera de colocaciones, así como los indicadores relacionados a la morosidad en el año 2013; describir el proceso crediticio que los asesores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A para el otorgamiento y recuperación del crédito; describir cómo se gestiona el riesgo crediticio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A.

La metodología utilizada en esa investigación fue de tipo descriptivo ya que el tesista utilizó técnicas, metodologías, procedimientos y estrategias para la recolección de datos suficientes que le ayudaron en el logro del objetivo de estudio. El método empleado por el tesista para contrastar la hipótesis es el método descriptivo no experimental debido a que no se manipulo las variables, ya que se observó los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para que después el tesista los analice. También, aplico la metodología inductiva y deductiva teniendo en cuenta como base la investigación bibliográfica, información documentaria y la recolección de información a través de la aplicación de una encuesta. La población para esa investigación fue conformada por los 25 asesores de créditos de la caja municipal, por lo tanto para la muestra se tomó a toda la población en estudio, es decir, a los 25 asesores. Las principales técnicas que utilizó el investigador fue el análisis documental y la encuesta, por su parte, los datos recopilados provenientes de la encuesta aplicada se procesó con el uso del programa informático Microsoft Excel el cual elaboro tablas y gráficos que le ayudaron a analizar la información obtenida.

Los principales resultados que obtuvo la tesista fue que la gestión de riesgo crediticio realizada en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A en el periodo de estudio influyo disminuyendo los niveles de morosidad. Además, la caja Trujillo experimento un ligero crecimiento del 7% con respecto al 2012, producto de la inauguración de nuevas agencias y de la labor realizada por el área de créditos buscando incrementar la base de clientes, este crecimiento no fue suficiente ya que descendió al cuarto lugar en el ranking de colocaciones. En cuanto a la morosidad en el periodo 2013 termino con un ratio de 5,51%; también, concluyó que el asesor financiero es la persona responsable de la recuperación del crédito que se encuentra en morosidad ya que depende en gran medida de la correcta ejecución del proceso crediticio.

Esta investigación es valiosa debido a que nos demuestra lo importante que es aplicar la gestión del riesgo crediticio, ya que puede influir disminuyendo o controlando los índices de morosidad.

Cespedes (2015), en su tesis para optar el título de licenciado en Administración, **Factores determinantes de la morosidad en la financiera EDYFICAR en el distrito de Sorochuco – Cajamarca: Una propuesta de políticas y mecanismos para disminuirla**, el objetivo general de ese trabajo es determinar los factores económicos, sociales y culturales que ocasionan la morosidad en el sector financiero ya que cada vez es mayor el crecimiento de morosos en los prestamistas.

El tipo de investigación de esa tesis es de carácter descriptivo – explicativo porque se analizó las causas del índice de morosidad por sector económico en la financiera EDYFICAR, el diseño es no experimental, de corte transversal porque el estudio se llevó a cabo en un periodo determinado de tiempo. Esa investigación se realizó a través de la aplicación de los métodos de observación, inductivo, deductivo, de análisis y sintético.

La población para fines de esa investigación estuvo conformada por todos los clientes de la agencia de Sorochuco, provincia de Celendín, departamento de Cajamarca, de 30 a más de 60 días, lo cual suma un total de 500 clientes, por lo tanto, para la muestra se escogió a todos los morosos haciendo un total de 50 clientes.

Las conclusiones a la que llegó el tesista en dicha investigación manifiesta que los factores causales de la morosidad son los económicos (bajos ingresos del negocio, mala administración de los negocios, negocios no rentables); los factores sociales (factores personales como: enfermedad, robo, accidentes, incumplimiento de la persona para quien realmente se obtuvo el crédito, amistad o familiaridad con los clientes morosos); y los factores culturales (rotación de personal, escasos niveles de valores éticos en el personal evaluador, colusión de clientes morosos y el personal de cobranza). Otra conclusión a la que llegó el tesista en la investigación fue que las políticas y mecanismos para disminuir la morosidad manifestadas en los documentos de gestión, no se cumplen a cabalidad por su ambigüedad e informalidad de uso.

El mencionado antecedente es beneficioso debido a que aporta los factores determinantes de la morosidad como son los factores económicos, sociales, culturales y otras variables que influyen negativamente como, la inexperiencia de los asesores de negocios, la falta de ética laboral, la rotación de personal, lo cual ha ocasionado que la morosidad se suscite en forma creciente en la institución, tema muy preocupante en la misma, porque al aumentar la morosidad el nivel de riesgo crediticio aumenta, trayendo grandes problemas para la institución y para el sector financiero; perjudicando incluso las utilidades y el crecimiento de la misma, ya que la idea de la colocación de un crédito es su recuperación inmediata o en el tiempo establecido por la entidad prestamista.

Pally (2016), en su tesis para obtener el título de contador público, **Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013 – 2014**, cuyo objetivo general fue establecer la influencia de la gestión del riesgo crediticio en el nivel de la morosidad de la CMAC Piura agencia Juliaca en el periodo 2013 – 2014, y como objetivos específicos explicar las políticas y reglamentos de créditos respecto al nivel de morosidad; determinar el nivel de cumplimiento de las funciones del sectorista de créditos y su influencia en la gestión del riesgo crediticio de la institución; proponer un plan de mejora de gestión del riesgo crediticio que permita controlar el nivel de morosidad.

El método utilizado en esa investigación fue el método deductivo el cual le permitió al investigador deducir la información de todo el material disponible respecto a la información que maneja la institución financiera y los requerimientos de sus clientes. Por otra parte, se utilizó el método analítico que consistió en descomponer de un todo, se utilizó pasos como el observar, enumeración de las partes, ordenamiento y clasificación de todo el material de investigación disponible, por último, el método descriptivo el cual consistió en describir e interpretar todo el conjunto de hechos relacionados al tema de investigación.

La población de ese estudio estuvo comprendida por el personal y clientes de la institución en estudio, la muestra fue conformada por un total de 10 trabajadores entre el administrador y los sectorista de créditos quienes se dedican a la gestión crediticia, así como también 20 clientes escogidos al azar. Para dicho análisis se hizo uso de la técnica e instrumento de la encuesta a través de la aplicación del cuestionario, cuya encuesta estuvo basada en 10 preguntas relacionadas desde la solicitud de crédito hasta el pago de la cuota; asimismo, la observación directa permitió conocer de cerca las políticas y reglamentos de créditos, el nivel de morosidad de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito Piura agencia Juliaca. Por último, la revisión documentaria fue la técnica usada para el marco teórico y la formulación bibliográfica del trabajo de investigación, por lo cual se obtuvo información de diversos documentos los cuales le permitieron al tesista obtener datos de manera confiable y directa.

Las conclusiones a la que se llegaron en esa investigación fue que la cartera de la caja municipal de ahorro y crédito Piura agencia Juliaca en el periodo 2013 – 2014, obtuvo un decrecimiento de S/ 3'992,028.00, esta variación negativa se debió a la disminución de colocaciones, reducción y rotación de personal, incremento de la cartera atrasada mayor a 30 y 60 días respectivamente, siendo estos enviados a castigo y cobranza judicial, otro resultado obtenido fue el incremento del nivel de morosidad de 8,24% a 11,39%, mostrando una variación del 3,15% de morosidad.

Este estudio resulta significativo ya que muestra las políticas y reglamentos de créditos, la realidad si el sectorista de crédito realiza sus funciones de seguimiento, promociones y todo aquel proceso en la que el cliente ha realizado la inversión propuesta. Además, proporciona los motivos antes expuestos que han ocasionado la disminución de la cartera de la caja.

Ramirez y Vallejo (2017), en su tesis para obtener el título de Licenciado en Administración, **Incidencia del riesgo financiero de los socios activos de la cooperativa de ahorro y crédito Parroquia San Lorenzo de la sede principal de Trujillo en la morosidad. Trujillo - año 2017**, su objetivo general fue determinar la incidencia del riesgo financiero de los socios activos de la cooperativa en estudio y como objetivos específicos realizar un diagnóstico interno y externo de la situación financiera de la cooperativa y su desenvolvimiento en el mercado con sus principales competidores, identificar el nivel de riesgo financiero de los socios activos y sus principales dimensiones para el año 2017, identificar el perfil de los socios más riesgosos de la cooperativa San Lorenzo, identificar el nivel de morosidad de los socios activos al año 2017, relacionar las variables independiente y dependiente.

La población del autor estuvo compuesta por el total de socios activos de la Cooperativa San Lorenzo de la sede principal de Trujillo, la que conforma un total de 16,753 socios activos, el tipo de muestreo en el que se realizó las encuestas fue muestreo aleatorio simple de tipo probabilístico lo cual obtuvo como resultado 242 socios activos.

Las técnicas e instrumentos para la recolección de datos utilizados en esa tesis fue la entrevista donde el autor aplico dicho instrumento al gerente general de la Cooperativa San Lorenzo para obtener información con respecto al estado financiero. Asimismo, aplico una encuesta a los socios de la Cooperativa para recopilar información referente al riesgo financiero mediante catorce preguntas que contenía la encuesta, además, el autor desarrollo un análisis documental respecto a los créditos vigentes de los socios de la Cooperativa, los cuales fueron procesados en la herramienta de identificación de nivel de morosidad, basándose en los rangos que establece la SBS, esto le permitió determinar los días de atraso en los créditos. Por último los datos fueron procesados en los programas de Excel y Word y para el análisis de los datos recolectados por medio del cuestionario utilizo el software PSPP.

Las conclusiones obtenidas en esa tesis fueron las siguientes: la herramienta de identificación del nivel de riesgo financiero mostro que el 66,53% de la muestra de los socios fueron identificados con el nivel de riesgo financiero medio, asimismo, el autor concluyo que el perfil de un socio riesgoso para la Cooperativa San Lorenzo son hombres mayores a 53 años de edad, casados, cuya educación no es mayor al nivel de secundaria y que sus ingresos varían entre los 800.00 y 2000.00 nuevos soles mensuales. Además, finalizo que el riesgo financiero de los socios de la Cooperativa muestra incidencia moderada y positiva hacia la morosidad.

Esta tesis es esencial debido a que nos proporciona un perfil del cliente, describiendo las características básicas del moroso, como es la edad, el estado civil, la educación adquirida, el trabajo que desarrolla y los ingresos que poseen, también nos muestra el aumento de la morosidad del periodo 2012 al 2015.

2.1.3. Locales

Bayona (2013), Piura, en su tesis para obtener el título de economista, **Análisis de los factores que influyen en la rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú**, esa investigación tuvo como objetivo general determinar y analizar las principales variables económicas que explican la rentabilidad de las CMAC en el Perú durante el periodo 2001 – 2012, además, como objetivos específicos elaborar el marco teórico pertinente al presente tema de investigación, como segundo objetivo específico determinar el impacto de la actividad económica nacional sobre el nivel de rentabilidad de las CMAC en el Perú, el tercero consistió en analizar la relación que existe entre la cartera de riesgo y la rentabilidad en la CMAC, como cuarto objetivo específico evaluar el efecto que tienen la tasa de interés pasiva sobre la rentabilidad, el quinto objetivo se basó en identificar el efecto del número de agencias a nivel nacional de las CMAC y como último objetivo específico plantear políticas económicas que permitan contribuir a un manejo adecuado y eficiente de la rentabilidad del sistema financiero.

La muestra de esa investigación se basó en un panel balanceado que incluye 12 Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú que poseen una participación estable en el sistema no bancario del sistema financiero peruano. El tesista tomó en cuenta la importancia relativa de dos tipos de variables: las macroeconómicas y microeconómicas, debido a que estas variables influyen en la rentabilidad de las cajas en el Perú. Por una parte menciono a las macroeconómicas que son el PBI, el índice al precio del consumidor, tasa de interés pasiva en moneda nacional; y en lo que concierne a las microeconómicas se involucran aquellas variables que son específicas de cada empresa como son la solvencia, efectividad y gestión, rentabilidad y liquidez.

El autor de la investigación concluyo que no solo son importantes las características del entorno económico donde la entidad se desenvuelve, sino que también, los factores que se relacionan con las políticas específicas de cada institución, además, se pudo determinar que los seis factores microeconómicos relevantes que afectan la salud y la Rentabilidad financiera (ROE) de las CMAC son el Volumen de actividad (VOL), productividad (CREDTRAB), Tasa de interés Pagada (TAP), Gastos Promedio (GTOSPROM), los ingresos por servicios financieros y finalmente el apalancamiento de la institución; y desde el análisis macroeconómico analizo tres determinantes los cuales fueron crecimiento del Producto Bruto Interno, Tasa de Interés Pasiva de Moneda Nacional, Tasa Activa de Moneda Nacional y la inflación medida por el Índice de Precios al Consumidor.

Este aporte se convierte en un recurso interesante debido a que presenta el rendimiento de las instituciones microfinancieras en los últimos 7 años desde el 2010 hacia delante, también muestra como el indicador de rendimiento depende de las decisiones que tome los altos mando de la dirección; además, señala los factores microeconómicos y macroeconómicos antes detallados que pueden afectar la salud y la rentabilidad financiera de las cajas municipales en el Perú.

Calle (2017), en su tesis para obtener el título profesional de contador público, **Factores determinantes de la morosidad en los créditos grupales SUPER MUJER, de la financiera Compartamos, Piura – año 2017**, esa investigación tuvo como objetivo general describir la influencia de los factores determinantes de la morosidad en los créditos grupales Súper Mujer, de la Financiera Compartamos, Piura - año 2017; como objetivos específicos, describir las políticas crediticias que se imparten en la financiera Compartamos, como segundo objetivo específico identificar la accesibilidad al crédito grupal súper mujer, el tercero consistió en Indicar el grado de liquidez de las beneficiarias de los créditos grupales súper mujer y por último determinar el destino de los montos del crédito de las beneficiarias en los créditos grupales súper mujer

La población de ese estudio estuvo conformada por 350 clientes que accedieron a créditos con la financiera Compartamos en el distrito de Piura en la modalidad de créditos súper mujer, resultando una muestra de 183 personas, empleando muestreo no probabilístico intencional ya que los elementos escogidos para la muestra fueron determinados mediante una formula. Esa investigación tuvo un enfoque cuantitativo ya que para el análisis se utilizó la técnica de recolección de datos para poder responder a las preguntas de la investigación, el tipo de investigación fue descriptivo, transversal porque la información se recogió en un solo momento del tiempo. Los datos fueron levantados por medio de un cuestionario aplicando como tal una encuesta dirigida a cuatro dimensiones (políticas crediticias, accesibilidad al crédito, grado de liquidez y destino del crédito), los datos fueron procesados en el programa SPSS Static 23.

Dentro de las principales conclusiones el autor manifiesta que la financiera Compartamos cuenta con una estructura de trabajo muy flexible para el otorgamiento de créditos a las mujeres que conforman el grupo súper mujer, debido a las políticas de crédito que esta imparte a sus consumidores, es decir, la mala decisión por abarcar una gran porción del mercado haciendo que sus políticas crediticias no sean tan complicadas ni complejas, lo que conlleva a asumir una gran cantidad de riesgos que podrían ponerle fin a la continuidad de la misma. Otra conclusión a la que llegó el tesista fue que las personas que no son aceptadas en alguna otra entidad recurren a adquirir algún tipo de préstamo con esta financiera, debido a sus políticas crediticias ya que estas no son tan exigentes, porque les otorgan facilidades de pago. Para la financiera asumir esta clase de riesgos podría resultar con el fin de su continuidad en el mercado; como última conclusión fue que el destino que las personas del grupo SUPER MUJER le dan al crédito no es el adecuado, ya que este tendría que ser destinado a algún tipo de inversión o negocio a fin de asegurar el cumplimiento de la cuota en la fecha pactada

Esta investigación es valiosa dado que muestra la importancia de tener una estructura sólida de trabajo para el otorgamiento de créditos, donde las políticas de la institución juega un papel primordial, ya que si no se establecen políticas crediticias exigentes se va a contar con cualquier tipo de cliente lo cual no será beneficioso para la entidad financiera en un futuro.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Sistema financiero

2.2.1.1. Definición del sistema financiero

Existen distintos autores que definen al sistema financiero de la siguiente manera como:

Samuelson y Nordhaus (2005) exponen que:

El sector financiero de una economía es el sistema circulatorio que liga los bienes, los servicios y las finanzas en los mercados domésticos e internacionales. Es mediante el dinero y las finanzas que las familias y las empresas obtienen sus préstamos y se prestan entre sí con el fin de consumir e invertir. (p. 176)

Según Stiglitz (2006) indica que el sistema financiero puede ser comparado con el cerebro de la economía, donde se asigna el capital escaso entre usos alternativos intentando orientarlo hacia donde sea mas efectivo, esto quiere decir donde genere los mayores rendimientos.

Para Mishkin (2008) el sistema financiero tiene como actividad principal trasladar los fondos de las personas que los tienen, a quienes tienen un deficit, por lo que el sistema financiero fomenta una mayor eficiencia ya que hace rentable el dinero de quien no lo necesita llevandolo a quien si lo hace producir.

Asimismo, Rodriguez (2012) señala que el sistema financiero son los organismos que poseen la facultad de circular el flujo monetario. Donde la actividad primordial se basa en orientar el dinero de los agentes superavitarios, que son aquellos ofertantes de fondos a los agentes deficitarios conocidos como los demandantes de fondos quienes realizan trabajos productivos. Los organismos que realizan esta función se le conocen como intermediarios financieros, los cuales emplean instrumentos financieros como procedimientos para que se realice probablemente la entrega de fondos de ahorros a las unidades productivas.

El sistema financiero es un conjunto de instituciones y mercados, cuya función básica es la transferencia de fondos de los ahorristas hacia los inversionistas a través de dos alternativas: en primer lugar por medio de los intermediarios financieros como es un banco; los bancos comerciales tradicionales usan los depósitos de unos para financiar los préstamos de otros y están sujetos a un conjunto de regulaciones; y en segundo lugar, los mercados financieros, como los mercados de bonos, acciones, papeles comerciales y derivados financieros. (Parodi, 2013, s/p.)

Como definición personal se define al sistema financiero como el procedimiento realizado por un conjunto de organizaciones que se encargan de facilitar liquidez a los agentes que no la poseen, con el objetivo de que estos consuman e inviertan el dinero que se les facilita.

2.2.1.2. Estructura del sistema financiero

En el Perú el sistema financiero es regulado por la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) ley N° 26702. Esta ley constituye el marco de regulación y supervisión al que se someten las empresas que operan en el sistema financiero y de seguros, así como aquellas que realizan actividades vinculadas o complementarias al objeto social de dichas personas. De esta manera el sistema peruano lo conforman instituciones financieras, empresas e instituciones de derecho público o privado debidamente autorizadas por la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP que operan en la intermediación financiera, interpretada como la actividad habitual desarrollada por empresas e instituciones que tienen la facultad a captar fondos del público y colocarlos en forma de créditos e inversiones.

La Superintendencia de Banca, y Seguros y AFP – SBS (2018), manifiesta que el sistema financiero peruano esta conformado por 54 empresas que realizan operaciones multiples y poseen activos por casi S/ 429 mil millones.

Tabla II-1. Estructura y características del sistema financiero peruano

Empresas de operaciones múltiple	Número de empresas	Monto (S/ Millones)	Participación (%)
Banca Múltiple	16	383,408	89,40
Empresas Financieras	11	14,522	3,39
Cajas Municipales (CM)	12	26,622	6,21
Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC)	6	1921	0,45
Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa (Edpyme)	9	2405	0,56
Total	54	428,877	100

Fuente: Superintendencia de Banca, y Seguros y AFP – SBS (2018)

2.2.1.3. Entes reguladores del sistema financiero peruano

La Superintendencia de Banca y Seguros señala que existen 3 entes que se encargan de velar por el sistema financiero peruano y son los siguientes: el Banco Central de Reserva del Perú, la Superintendencia de Banca y Seguros y la Superintendencia del Mercado de Valores, lo cual se detallan a continuación:

- 1. Banco Central de Reserva del Perú (BCRP)**, es el organismo constitucional autónomo del estado peruano cuya finalidad es preservar la estabilidad monetaria. Una de sus funciones es propiciar que las tasas de interés de las operaciones del sistema financiero sean determinadas por la libre competencia regulando el mercado. Otra función que señala es la emisión de billetes y monedas, regularización de la oferta monetaria, la Administración de las Reservas Internacionales (RIN)
- 2. Superintendencia de Banca y Seguros (SBS)**, es el organismo encargado de la regulación y supervisión de los sistemas financieros, de seguros y del Sistema Privado de Pensiones (SPP). Además, previene y detecta el lavado de activos y financiamiento del terrorismo. La finalidad de la SBS es defender los intereses del público, cautelando la solidez económica y financiera de las personas naturales y jurídicas; cumplimiento de normas legales, reglamentarias; ejerce el control de todas las operaciones y negocios. Los objetivos primordiales de la SBS es fomentar la competitividad y eficiencia de las instituciones, además de mejorar el sistema integrado en la administración de información sobre el registro de riesgos financieros, crediticios, comerciales y de seguros.
- 3. Superintendencia del Mercado de Valores (SMV, ex CONASEV)**, es un organismo técnico especializado adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) que tiene por finalidad velar por la protección de los inversionistas, la eficiencia y transparencia de los mercados bajo su supervisión, la correcta formación de precios y la difusión de toda la información necesaria para tales propósitos. Una de sus principales funciones es dictar las normas legales que requieren materias de mercado de valores, mercado de productos y sistemas de fondos colectivos. Además, de supervisar el cumplimiento de legislación del mercado de valores, mercado de productos y sistemas de fondos colectivos por partes de las personas naturales y jurídicas que participan en dicho mercado. Asimismo, corresponde a la SMV supervisar el cumplimiento de las normas internacionales de auditoría por parte de las sociedades auditoras habilitadas por un colegio de contadores públicos del Perú y contratadas por las personas naturales o jurídicas sometidas a la supervisión de la SMV en cumplimiento de las normas bajo su competencia para lo cual puede impartir disposiciones de carácter general concordantes con las referidas normas internacionales de auditoría y requerirles cualquier información o documentación para verificar tal cumplimiento.

2.2.1.4. Importancia del sistema financiero

Rodriguez (2012) manifiesta que:

El sistema financiero ofrece servicios que son de carácter primordial en una economía moderna. El empleo de un medio de intercambio estable aceptado reduce los costos de las transacciones, facilita el comercio y por lo tanto la especialización en la producción. Los activos financieros con rendimiento atractivo, liquidez y características de riesgo atractivas estimulan el ahorro en forma financiera. Al evaluar las opciones de inversión y supervisar las actividades de los prestatarios, los intermediarios financieros aumentan la eficiencia del uso de los recursos; el acceso a una variedad de instrumentos financieros permite a los agentes económicos mancomunar el riesgo de los precios y del comercio. (p. 1).

Como aporte personal se puede decir que el sistema financiero peruano es valioso debido a que vincula a los agentes que poseen capital con aquellos que no lo tienen. Esto quiere decir que se coloca fuentes de capital al alcance de los inversionistas en momentos de crisis o expansión económica, además, produce fuentes de trabajo ya que permite la creación o ampliación de nuevas empresas.

2.2.1.5. Clases del sistema financiero

El sistema financiero en el Perú se clasifica en dos partes: como es el mercado de intermediación indirecta que se divide en el sistema bancario (Banco Central de Reserva, en el Banco de la Nación, Banco Comercial y por último pero no menos importante las sucursales de los Bancos del Exterior) y en el sistema no bancario (Financieras y Cajas Municipales de Ahorros y Créditos); la otra parte es la intermediación directa que se dividen en (Mercado Primario y Mercado Secundario).

Rodriguez (2012) nos dice que:

Desde el punto de vista de la intermediación el mercado financiero se divide en dos grandes mercados en donde ambos se subdividen en dos mercados. Para entender las diferentes formas de intermediación hágase una idea de un caso muy frecuente existente en las empresas, las cuales necesitan financiar sus proyectos y para ello tienen dos vías de realizarlo: una es a través del crédito comercial o bancario (intermediación indirecta) y la otra a través del mercado de valores (intermediación directa).

A continuación se explicará en qué consiste cada uno de ellos:

1. Mercado de intermediación indirecta:

Para Rodríguez (2012) es aquel lugar donde participa un intermediario por lo general el sector bancario (banca comercial asociada y la privada) que otorga préstamos a corto plazo (principal activo del mismo) previa captación de recursos del público para luego colocarlos a un segundo en forma de préstamos. Es así que el ofertante de capital y el demandante del referido recurso se vinculan indirectamente mediante un intermediario. Igualmente, se clasifica como intermediario indirecto a los vehículos de inversión colectiva, tales como los fondos de inversión y los fondos de pensiones y de esta manera las personas acceden al mercado a través de estos vehículos.

1.1. Sistema bancario

Este sistema está constituido por el conjunto de instituciones bancarias del país. En la actualidad el sistema financiero bancario está integrado por el Banco Central de Reserva, el Banco de la Nación y la Banca Comercial y de Ahorros. A continuación examinaremos cada una de éstas instituciones:

- a. **Banco Central de Reserva del Perú (BCRP);** “La finalidad del BCRP es preservar la estabilidad monetaria. Sus funciones son: regular la moneda y el crédito del sistema financiero, administrar las reservas internacionales, emitir billetes y monedas e informar periódicamente sobre las finanzas nacionales”. (BCRP, 2011, p. 11)
- b. **Banco de la Nación;** “Agente financiero del Estado cuyo objetivo es administrar las subcuentas del Tesoro Público y proporcionar al gobierno central los servicios bancarios para administrar los fondos públicos. Es una entidad integrante del Ministerio de Economía y Finanzas”. (BCRP, 2011, p. 12)
- c. **Banca Comercial;** instituciones bancarias cuyo negocio principal consiste en recibir dinero del público en depósito o bajo cualquier otra modalidad contractual y en utilizar ese dinero, su propio capital y el que obtenga de otras cuentas de financiación en conceder créditos en las diversas modalidades o aplicarlos a operaciones sujetas a riesgos de mercado. Entre estos bancos tenemos:

Tabla II-2. Instituciones que conforman la banca comercial en el Perú

Banco de Comercio	Banco Azteca	Banco Santander Perú
Banco de crédito del Perú	Banco Interamericano de Finanzas (BanBif)	Interbank
Mi Banco	ICBC PERU BANK	Banco Cencosud
Banco Pichincha	BBVA Continental	Scotiabank Perú
Banco GNB Perú	Banco Falabella Perú	Banco Ripley
Citibank Perú		

Fuente: Banco Central de Reserva del Perú – BCRP (2019) – Elaboración propia

d. Las sucursales del Banco Exterior

Son las entidades que gozan de los mismos derechos y están sujetos a las mismas obligaciones que las empresas nacionales de igual naturaleza.

A. Sistema no bancario

a) Financieras

Lo conforman las instituciones que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en facilitar las colocaciones de primeras emisiones de valores, operar con valores mobiliarios y brindar asesoría de carácter financiero.

Tabla II-3. Entidades financieras en el Perú

Agrobanco	Banco de la Nación
Cooperación Financiera de Desarrollo (COFIDE)	Fondo mi Vivienda
América	Proempresa
Crediscotia	Mitsui Auto Finance
Confianza	Oh!
Credinka	Qapaq
Efectiva	TFC

Fuente: BCRP (2019) - Elaboración propia

b) Cajas Municipales de Ahorro y Crédito

Entidades financieras que captan recursos del público y cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento, preferentemente a las pequeñas y micro-empresas. Entre estas tenemos:

Tabla II-4. Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú

Huancayo	
Cusco	Paíta
Del Santa	Piura
Trujillo	Sullana
Ica	Tacna
Arequipa	Maynas

Fuente: BCRP (2019) - Elaboración propia

2. Mercado de intermediación directa

Para Lopez y Souza (1997) el mercado de Intermediación Directa se da cuando el agente superavitario asume directamente el riesgo que implica otorgar los recursos al agente deficitario. El contacto entre ambos se puede efectuar directamente a través de diferentes medios e instrumentos del mercado de capitales. En este mercado participan instituciones especializadas como las compañías de seguros, los fondos de pensiones, fondos mutuos y fondos de inversión, quienes constituyen los principales colocadores de fondos o agentes superavitarios. (p. 110)

De ello, se afirma que las personas que necesitan dinero para financiar sus proyectos (agentes deficitarios) y no les resulta conveniente tomarlos del sector bancario, debido a elevadas tasas de interés, pueden recurrir a emitir valores (acciones o bonos) y captar así los recursos que necesiten directamente de los oferentes de capital.

A. Mercado primario:

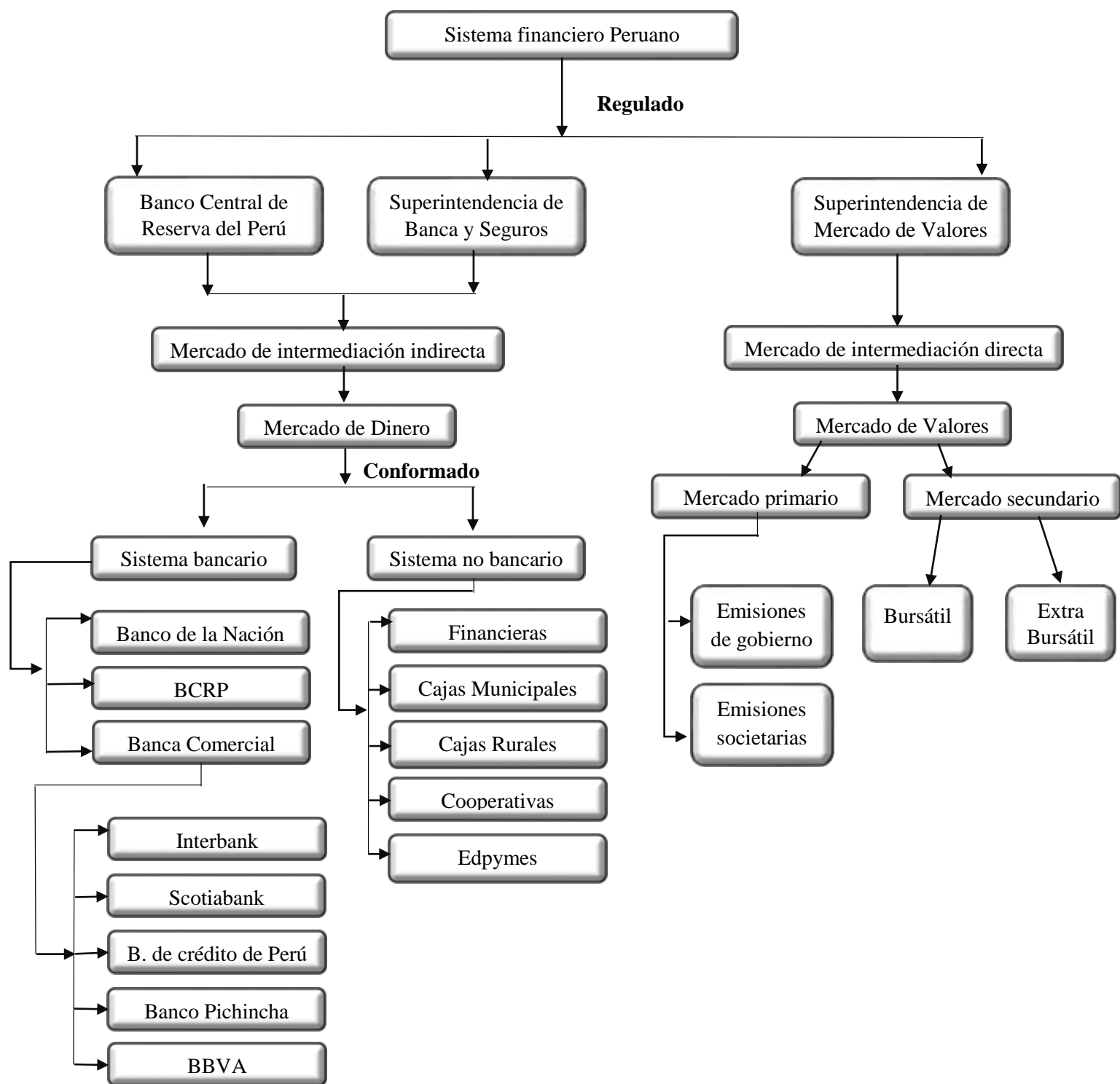
Asimismo, Lopez y Souza (1997) manifiestan que el mercado primario “es un mercado en donde se colocan valores recién emitidos y que permite captar recursos ya sea para constituir una nueva empresa o para que las empresas puedan captar fondos para realizar sus inversiones, ampliaciones o cumplimiento de obligaciones”. (p. 111). Por esta razón, se podría deducir que el mercado primario es donde los emisores (empresas e instituciones privadas y públicas, nacionales y extranjeras) ofrecen valores mobiliarios que crean por primera vez lo que les permite captar el ahorro de los inversionistas (personas naturales, personas jurídicas y dentro de estas últimas, los inversionistas institucionales como: bancos, AFP, financieras, fondos mutuos, entre otros).

B. Mercado secundario:

Según Lopez y Souza (1997) el mercado secundario es aquel mercado que da liquidez a los valores ya emitidos primariamente. Sin un mercado secundario la existencia de un mercado primario perdería atractivo por la iliquidez de los valores adquiridos. El precio en este mercado se determina por la interacción de la oferta y la demanda. Dentro de este mercado existen el Bursátil: que es el mercado reglamentado en el que los valores se transan previo registro en la Bolsa de Valores, y el Extrabursátil siendo este un mercado con menores regulaciones y registros en el que se transan todo tipo de valores. (p. 111)

Ante lo expuesto, la negociación compra - venta de los valores se realiza en más de una oportunidad; esto se produce cuando una persona compra acciones y luego las vende, otro las compra, y luego las vende y así sucesivamente.

Ilustración II-1. Entes reguladores del sistema financiero peruano



Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – Elaboración propia

2.2.2. Créditos

2.2.2.1. Historia del crédito

La definición de crédito proviene de latín creditus que significa “creer, cosa confiada”; se puede afirmar que el crédito es tan antiguo como la civilización. Se dice que en sus comienzos el préstamo se efectuaba en especie y esto fue perdiendo forma cuando apareció y se empleó la moneda. Es ahí cuando surgen los primeros signos crediticios de una manera más formal. En la era cristiana de la antigua Roma se han encontrado signos de desarrollo crediticio como leyes y decretos que establecieron en su época penas para el deudor que no cumplía con el acreedor. Se dice que existen documentos históricos que indicaban las penas hacia los deudores como la confiscación de los bienes del moroso, el encarcelamiento, su venta como esclavo e inclusive hasta la pena de muerte. En esa época también aparecieron los banqueros que tenían como función cobrar los créditos de sus clientes cuando los deudores radicaban en el extranjero. (Del Valle, 2005).

2.2.2.2. Definición de credito

La definición del crédito a lo largo de la historia ha sido amplia a continuación, se presenta distintas definiciones con sus respectivos autores.

Jimenez y Villalta (2011) en su trabajo de investigación realizado llegaron a la conclusión de que el “Crédito significa poseer las características o cualidades requeridas para que otros confíen en una persona o institución que le facilitan dinero en base a la confianza.” (p.28).

Según el Comité de Basilea (Organización Mundial que reúne a las Autoridades de Supervisión Bancaria, cuya función es fortalecer la solidez de los sistemas financieros) citado en Calderon (2014) nos dice:

Es todo activo de riesgo cualquiera sea la modalidad de su instrumentación, mediante el cual la entidad financiera asumiendo el riesgo de su recuperación provee o se compromete a proveer fondos y otros bienes o garantizar frente a terceros el cumplimiento de obligaciones contraídas por sus clientes. (p.24).

Vela y Caro (2015) manifiestan que el credito:

Consiste en que una persona natural o persona jurídica otorgue un financiamiento a otra persona natural o jurídica, a cambio de que esta última en un periodo posterior devuelva el financiamiento recibido conjuntamente con una retribución conocida como tasa de interés compensatoria o tasa de interés activa, la cual expresa el valor del dinero en el tiempo, más otros gastos asociados al financiamiento si los hubiese. (p.15).

2.2.2.3. Importancia de los créditos

La importancia de los créditos para los siguientes autores es la siguiente:

Del Valle (2005)

El crédito es fundamental para la existencia y desarrollo de las empresas. Desde el punto de vista mercadotécnico permite aumentar los volúmenes de venta que a su vez disminuye los costos unitarios y permite a determinados sectores de la población integrarse al mercado consumidor. (p.9).

Brachfield (2016) manifiesta que la importancia de “El crédito constituye la esencia del desarrollo económico; sin el crédito sería imposible la existencia del comercio ya que éste subsiste gracias al crédito.” (p. s/p).

Díaz y Del valle (2017) señala que el crédito es importante porque es un:

Prestamo a corto o largo plazo que va a satisfacer las necesidades propias de las unidades familiares, para la adquisición de bienes o servicios, pago de alimentos, cancelación de la escuela o universidades, comprar un vehículo, adquirir línea blanca o marrón, entre otras. (p. 23).

El crédito desempeña un papel primordial dentro de la economía de un país, ya que se le considera como un instrumento eficaz para la reactivación económica, además, se le considera una de las formas más eficaces en como impulsar el desarrollo de una economía. Asimismo, la calidad de la economía de un país es analizada por medio de indicadores de su sistema financiero y los servicios crediticios que ofrecen a los diversos agentes económicos.

Si una persona que adquirió el crédito lo utiliza de buena manera podría resolver una cantidad importante de situaciones entorno a lo personal, familiar empresarial de estos años. Por lo contrario, un mal uso del crédito podría llevarnos en futuro a tener problemas económicos. Por eso lo importante y lo útil que es el crédito, los inconvenientes los causamos nosotros mismos cuando tomamos la decisión de utilizar de manera inadecuada el crédito que se nos otorga como por ejemplo: contraer una deuda que es superior a nuestra capacidad de pago.

El crédito ha sido uno de los motores que ha influido en la recuperación de la economía como ejemplo tenemos: por cada vivienda que se construya se genera alrededor de 40 ramas de la economía, así como 5 empleos directos y varios más indirectos. En conclusión, la existencia del crédito es un factor determinante que se debe propiciar para consolidar estrategias de desarrollo económico.

Según la política interna de la Caja Municipal de Ahorro y Credito Huancayo S.A - CMAC Huancayo (2016) divide en dos partes a los sujetos de crédito; en primer lugar se tiene aquellas personas que están aptas, que cumplen con los requisitos para poder ofrecerle un crédito y por lo contrario se tiene a los sujetos que no están aptos para el otorgamiento, además, existen excepciones siempre y cuando exista la justificación correspondiente. A continuación, se detalla las partes antes mencionadas:

2.2.2.4. Sujetos al crédito

- Las personas naturales con capacidad civil, solvencia económica y moral.
- Las personas jurídicas con capacidad para contratar y solvencia económica.

Adicionalmente, los representantes legales, accionistas y órganos de dirección deberán contar con una adecuada solvencia moral.

2.2.2.5. No son sujetos de créditos

- Aquellas personas naturales o jurídicas que mantienen obligaciones vencidas o en cobranza judicial en el sistema financiero incluido la caja.
- Las personas sometidas a juntas de acreedores.
- Clientes con clasificación SBS en categoría deficiente, dudosa, perdida o castigada en el sistema financiero nacional, incluyendo a los intervinientes del crédito (titular, cónyuge del titular, fiador, cónyuge del fiador). Para el caso de personas jurídicas se incluyen en la evaluación a los representantes legales y accionistas (con participación mayor al 5%).
- Quienes hubieran dispuesto de los bienes dados en garantía a los créditos anteriores.
- Las personas que figuren en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) como insolventes, con junta de acreedores, en proceso de reestructuración, en proceso de liquidación, o que sean funcionarios o gerentes de empresas declaradas insolventes.

Excepcionalmente se atenderá a clientes con una calificación diferente a la normal bajo las siguientes condiciones:

- a) Cuando el cliente presente una clasificación Clientes con Problemas Potenciales - CPP se podrá otorgar créditos con la debida justificación, acreditando estar al día en sus obligaciones con el sistema financiero.
- b) Cuando el cliente presenta una clasificación de deficiente, dudoso o perdida el asesor de negocios solicitara a la gerencia de riesgo la revisión de la calificación, para lo cual el cliente adjuntara la documentación sustentadora que corresponda. Solo se permitirá el desembolso si cuenta con la opinión favorable de la gerencia de riesgos.

2.2.2.6. Destino de créditos

De acuerdo a CMAC Huancayo (2016) el destino de los créditos se determinara según las necesidades crediticias de los clientes:

Tabla II-5. Destino de créditos

TIPOS DE CREDITOS			
	Corporativos	Consumo	Hipotecarios
Destino	Capital de trabajo y/o activo fijo	Consumo	Fines de vivienda

Fuente: CMAC Huancayo (2016) – Elaboracion propia

Cuando se financie un activo fijo preferentemente el financiamiento del activo debe ser compartido entre el cliente y la caja teniendo en cuenta para tal fin lo siguiente:

Tabla II-6. Aporte y financiamiento de los créditos

Tipo de cliente	% aporte del cliente	% de financiamiento de la caja
Nuevo	Mínimo de un 20%	Hasta un 80%
Recurrente y nuevo preferencial	Mínimo de un 10%	Hasta un 90%

Fuente: CMAC Huancayo (2016) – Elaboracion Propia

Para porcentajes menores de aporte a los establecidos el jefe de negocios regionales deberá consignar su visto bueno en señal de conformidad.

2.2.2.7. Los pagares

CMAC Huancayo (2016) respalda sus operaciones de crédito con la suscripción del pagare (título valor), el protesto del mismo es facultativo de acuerdo a lo establecido en la ley de títulos y valores. Las emisiones de pagarés incompletos estarán acompañadas de un contrato de mutuo dinero. Asimismo, se hará de conocimiento a los clientes de los mecanismos de protección para la aceptación de dichos títulos incompletos.

2.2.2.8. Garantías de los créditos

A. Garantías preferidas: Son aquellas que reúnen los siguientes requisitos:

- Permitan una conversión de la garantía en dinero, con el cual se pueda cancelar la obligación garantizada, sin costos significativos.
- No presenten obligaciones previas que pudieran disminuir su valor o de alguna manera impedir que la empresa acreedora adquiriera clara titulación (en primera y preferente).
- Su valor está permanentemente actualizado, es decir que cuente con una tasación por profesional idóneo debidamente inscrito en el Registro de Peritos Valuadores (REPEV) de la SBS.
- En el caso de hipotecas y garantías mobiliarias además deben contar con tasaciones realizadas por peritos valuadores REPEV – SBS, encontrarse debidamente inscritas en SUNARP y contar con un seguro que cubra la pérdida del bien, endosado a favor de la caja. De no ser así, no podrán ser consideradas como garantías preferidas, a menos que exista bloqueo registral al que se considerara como garantía constituida para efectos de provisiones por un plazo no mayor a (90) días calendarios contados desde su inscripción.

B. Garantías reales

CMAC Huancayo (2016) “son aquellas afectaciones a un bien mueble o inmueble mediante un acto jurídico destinado a asegurar el cumplimiento de una obligación dentro del marco legal correspondiente. Dentro de estas se distinguen a las garantías hipotecarias (sobre inmuebles) y garantías mobiliarias”. (p.89).

Entre las garantías reales se encuentran:

- **Hipotecas en primer rango**, donde se señala que:

Se constituye por escritura pública la que afecta un inmueble en garantía del cumplimiento de cualquier obligación propia o de un tercero, la garantía no determina la desposesión del bien, las hipotecas sobre un mismo bien tendrán preferencia en razón de su antigüedad de inscripción en la SUNARP. (CMAC Huancayo, 2016).

- **Mobiliarias en primer rango**, CMAC Huancayo (2016) manifiesta que “Se constituye con la entrega física jurídica del bien mueble, siendo la entrega jurídica cuando el bien queda en el poder del deudor”. (p. 89).
- **Autoliquidables**, CMAC Huancayo (2016) considera como garantías preferidas autoliquidables las siguientes:

- Depósitos en efectivo en moneda nacional y moneda extranjera efectuados en la empresa prestamista y sujetos a garantía mobiliaria constituida conforme a ley. En caso de que dichos depósitos no se encuentren inscritos para efecto de provisiones se aplicara un descuento del 0.5 sobre el valor de tales depósitos.
- Derechos de carta de créditos, cartas de créditos stand by u otras similares, siempre que sean irrevocables, con documentos negociados sin discrepancias, pendientes del cobro del banco emisor cuando este sea una empresa del sistema financiero del exterior de primer nivel, en la medida que la empresa opte por no considerarla a efectos de la sustitución de contraparte crediticia.

c. **Garantías personales**

CMAC Huancayo (2016), define como garantías subjetivas, en las que no se tiene en cuenta bienes específicos sino a una tercera persona que se obliga frente al acreedor a responder con su patrimonio en caso de incumplimiento del titular. Representa la obligación que contrae una persona natural o jurídica de respaldar el pago de una obligación crediticia. (p.92). A su vez se clasifica en

1. **Fianza:** El fiador garantiza el cumplimiento del pago, puede ser fianza mercantil (una persona natural o jurídica garantiza la operación de crédito) o fianza bancaria (quien garantiza en estos casos es un banco), es un contrato por el cual fiador se obliga frente al acreedor a cumplir determinada prestación en garantía de una obligación ajena si esta no es cumplida por el deudor.
2. **Aval:** Responsabilidad que asume una persona cuando uno no paga, esta segunda persona suele firmar un documento, que puede ser un pagare o una letra de cambio, asumiendo el compromiso de pagar el préstamo en caso que la persona que recibió el crédito no pague. Es una obligación que debe constar en el texto de un título valor.

D. **Garantías no reales**

CMAC Huancayo (2016) “Son aquellas medidas o modos subjetivos de asegurar el cumplimiento de una obligación, donde no se constituye afectación alguna sobre un bien mueble o inmueble y para su configuración se requiere el documento original o copia legalizada”. (p. 94).

Como lo siguiente:

- **Con documentos inscritos:** Hipoteca con título de presentación ante SUNARP con copia literal actualizada (máximo (07) días hábiles, salvo la autorización del departamento de

contratos y recuperaciones hasta un plazo de (30) días calendarios). Documento de inmueble inscrito con copia literal actualizada.

- **Con documentos inscritos o no inscritos:** Documento de inmueble no inscrito. Los cuales pueden estar representados por los siguientes títulos de propiedad:
 - ✓ Testimonio de escritura pública de compra venta extendida por un notario público.
 - ✓ Testimonio de escritura pública de donación.
 - ✓ Testimonio de escritura pública de adjudicación.
 - ✓ Resolución judicial debidamente consentida o ejecutoriada de prescripción adquisitiva de dominio.
 - ✓ Otros similares, previa autorización del departamento de contratos y recuperaciones.

Documento imperfecto de inmueble. El cual abarca:

- ✓ Testimonio de escritura pública de anticipo de legitima sin dispensa de colocación.
 - ✓ Testimonio de escritura pública de transferencia de derecho posesorio extendido ante notario público
 - ✓ Testimonio de escritura pública de protocolización de prescripción adquisitiva de dominio extendida ante notario público.
 - ✓ Contrato privado de compra venta con legalización de firmas ante notario público o juez de paz
-
- **Sin documentos:** Sin documento de inmueble con verificación de domicilio, en esta categoría también recaen los bienes inmuebles inscritos o no inscritos, de la sociedad conyugal, cuando interviene por excepción solo uno de los cónyuges, aun si el bien se encuentre inscrito solo a nombre de uno de ellos.

2.2.2.9. Créditos por categoría de riesgo del deudor

De acuerdo con CMAC Huancayo (2016), los créditos se clasifican por categoría del deudor de la siguiente manera: (p.96)

a. Crédito en categoría normal

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas, corresponde a los créditos de los deudores que presentan una situación financiera liquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades, y cumplan puntualmente con el pago de sus obligaciones. En el caso de los créditos a

pequeñas empresas, a microempresas y de consumo, corresponde a los créditos de los deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus cuotas de acuerdo a lo convenido o con un atraso de 8 días calendario. Para los créditos hipotecarios para vivienda, comprende los créditos de los deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta 30 días calendario.

b. Clientes con Problemas Potenciales (CPP)

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas corresponde a los créditos de los deudores que presentan una buena situación financiera y rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial y adecuado flujo de caja para el pago de las deudas por capital e intereses, aunque su flujo de caja podría debilitarse para afrontar los pagos; o registran incumplimientos ocasionales y reducidos en el pago de sus créditos que no exceden los 60 días calendario. En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo, comprende los créditos deudores que registran atraso en el pago entre 9 y 30 días calendario. En los créditos hipotecarios para vivienda, corresponde a los créditos de los deudores que muestran atrasos entre 31 y 60 días calendario.

c. Crédito en categoría deficiente

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas comprende los créditos de los deudores que presentan una situación débil y un flujo de caja que no le permite atender el pago de la totalidad del capital e intereses de las deudas, cuya proyección del flujo de caja no muestra mejoría en el tiempo y presenta alta sensibilidad a cambios en variables significativas, y que muestran una escasa capacidad de generar utilidades; o registran atraso en el pago de sus créditos entre 61 y 120 días calendario. En el caso de los créditos a las pequeñas empresas, a microempresas y de consumo se consideran los créditos a los deudores que registran atraso en el pago entre 31 y 60 días calendario. En los créditos hipotecarios para vivienda, comprende los créditos de los deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos entre 61 y 100 días calendarios.

d. Crédito en categoría dudoso

En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas comprende los créditos de los deudores que presentan un flujo de caja insuficiente, no alcanzando a cubrir el pago de capital ni de intereses, y que muestran una situación financiera crítica con un alto nivel de endeudamiento patrimonial; o que registran atrasos mayores entre 121 y 365 días. En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo se consideran los créditos de los deudores que registran atraso en el pago de 61 a 120 días calendario, mientras que en los créditos hipotecarios para vivienda corresponde a los créditos de los deudores que muestran atraso entre 121 y 365 días calendarios.

e. Crédito en categoría perdida

En el caso de los créditos corporativos a grandes empresas y a medianas empresas comprende los créditos de los deudores que presenten un flujo de caja que no alcance a cubrir sus costos, se encuentran en suspensión de pagos, en estado de insolvencia decretada o registran atrasos mayores a 365 días. En el caso de los créditos a pequeñas empresas, a microempresas y de consumo considera los créditos de los deudores que muestran atrasos mayor a 120 días calendario, mientras que en los créditos hipotecarios para vivienda comprende los créditos de los deudores que muestren atraso en el pago de más de 365 días calendarios.

Tabla II-7. Las 5 categorías de riesgo

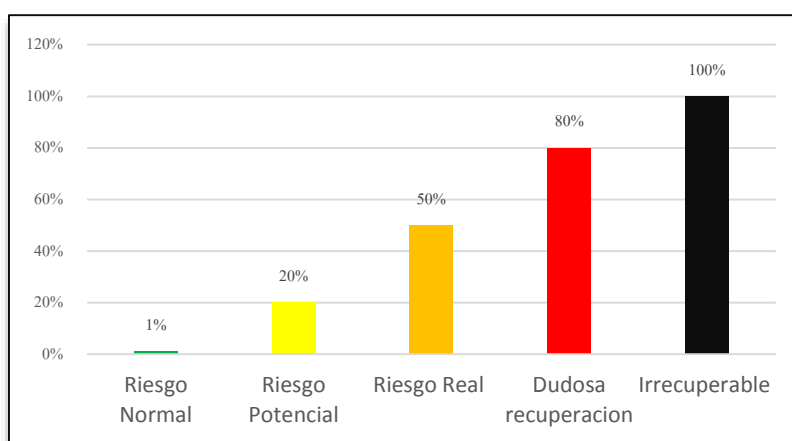
Categoría de riesgo	En créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas	En créditos a pequeñas empresas, microempresa de consumo revolvente y no revolvente	En créditos hipotecarios para vivienda
(A) Normal	Puntual en el pago	0 – 8 días	0 – 30 días
(B) P. potenciales	1 - 60 días	9 – 30 días	31 – 60 días
(C) Deficiente	61 - 120 días	31 – 60 días	61 -120 días
(D) Dudoso	121 – 365 días	61 – 120 días	121 – 365 días
(E) Perdida	Más de 365 días	Más de 120 días	Más de 365 días

Fuente: CMAC Huancayo (2016) – Elaboracion propia.

2.2.2.10. Criterios de la calificación de la cartera de crédito

Los criterios de calificación de la cartera están dados por la Superintendencia de Banca y Seguros, estos criterios permiten a cada entidad financiera la evaluación de los créditos activos y los clientes para un mejor análisis de la situación financiera del cliente y a su vez permiten disminuir el riesgo. Los créditos calificados como categoría A provisionan en el 1% debido a que el riesgo es normal, en categoría B, la provisión corresponde a un 20%, el riesgo es potencial, en categoría C es un 50% de provisión, el riesgo es real, en categoría D, la provisión es de un 80%, el riesgo es de dudosa recuperación, y por último tenemos la categoría E, se provisiona un 100 % esta categoría esta irrecuperable, es decir el riesgo de pérdida es total. A continuación, se presenta el grafico con sus porcentajes de acuerdo a su categoría.

Tabla II-8. Calificación y provisión de créditos



Fuente: CMAC Huancayo (2016) – Elaboracion propia

2.2.2.11. Tipos de créditos

Según CMAC HUANCAYO S.A (2016) clasifica los créditos tomando en consideración los siguientes criterios; “nivel de ventas anuales del deudor, nivel de endeudamiento en el Sistema Financiero (SF) y destino de crédito”. (p. 115).

- a. **Créditos corporativos:** son los créditos otorgados a personas jurídicas con ventas anuales mayores a S/ 200 millones en los dos últimos años, de acuerdo a los estados financieros anuales auditados más recientes. Adicionalmente, se consideran como corporativos a los créditos soberanos concedidos a bancos multilaterales de desarrollo, a entidades del sector público (incluyendo gobiernos locales y regionales), a intermediarios de valores a empresas del sistema financiero, a los patrimonios autónomos de seguro de crédito y a fondos de garantía constituidos conforme a ley.
- b. **Créditos a grandes empresas:** aquellos créditos otorgados a personas jurídicas con ventas anuales mayores a S/ 20 millones pero no mayores a S/ 200 millones en los dos últimos años, o a deudores que hayan mantenido en el último año emisiones de instrumentos representativos de deuda en el mercado de capitales.
- c. **Créditos a medianas empresas:** créditos otorgados a personas jurídicas que tienen un endeudamiento total en el sistema financiero (SF) superior a S/ 300 mil en los últimos seis meses y no cumplen con las características de ser considerados como corporativos o grandes empresas. Incluye también los créditos otorgados a personas naturales que tengan un endeudamiento total en el SF (sin incluir créditos hipotecarios para vivienda) superior a

S/ 300 mil en los últimos seis meses, siempre que parte de dicho endeudamiento corresponda a pequeñas empresas o microempresas.

- d. Créditos a pequeñas empresas:** son los créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el SF (sin incluir créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/ 20 mil pero no mayor a S/ 300 mil en los últimos seis meses.
- e. Créditos a microempresas:** créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento en el SF (sin incluir créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/ 20 mil en los últimos seis meses.
- f. Créditos de consumo:** créditos otorgados a personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.
- g. Créditos agropecuarios:** modalidad dirigida a personas naturales y jurídicas que se dedican a cualquier actividad agropecuaria rentable (agricultura, ganadería, piscicultura, crianza de animales menores, entre otros), sostenible, que incluye todo el ciclo productivo (instalación, mantenimiento, desarrollo, cosecha y comercialización).
- h. Créditos Credi Vip – Empresa:** créditos otorgados a personas naturales o jurídicas 100% formalmente tributariamente; monto del préstamo, el monto máximo para clientes recurrentes es hasta 70,000 soles. Y para clientes nuevos es hasta 50,000 soles.
- i. Crédito promotor inmobiliario:** es el préstamo empresarial dirigido a personas jurídicas o naturales que requieren financiar el desarrollo, estructuración y/o construcción de proyectos inmobiliarios vinculados a viviendas, oficinas, stands, galerías, obras civiles, etc. También se consideran la adquisición de terrenos para futuros proyectos. El pago del crédito será estimado mediante el flujo de caja del proyecto, proveniente de la venta de las unidades inmobiliarias, alquileres, concesión de las mismas y otros ingresos adicionales sustentados del cliente. Cabe precisar que en este sub producto existe una responsabilidad que asume la caja frente a los compradores finales del proyecto por lo tanto es de suma importancia no distorsionar el destino del crédito.
- j. Cartas fianzas:** modalidad de crédito indirecto dirigido a personas naturales o jurídicas, mediante el cual la caja respalda las responsabilidades u obligaciones de dichos clientes ante terceros, facilitando su participación en licitaciones y contratos con la finalidad de apoyar en

las necesidades de garantías ante instituciones (excepto las operaciones con otras instituciones financieras).

- k. Credicasa habitacional y/o comercial:** crédito dirigido a personas naturales, dependientes o independientes y/ o jurídicas que tengan necesidad de construir, ampliar, remodelar o mejorar, adecuar y refaccionar, conexión de servicios o adquisición de terreno destinado a vivienda o local comercial, con montos menores de inversión, sin necesidad de construir una garantía hipotecaria sobre inmueble.
- l. Crédito automático:** crédito destinado a clientes que presentan cualidades de indiscutibles puntualidad y una relación continua con la caja. Es un crédito en el cual se dispone del monto que se requiere y conforme se vaya pagando se puede disponer de forma parcial o total del capital disponible del monto del crédito inicialmente aprobado.
- m. Adelanto de sueldo:** modalidad de crédito dirigida a clientes que mantengan una cuenta de remuneraciones en la caja. Es un crédito en el cual se dispone del monto que se requiere y conforme se vaya pagando se puede disponer de forma parcial o total del capital disponible del monto del crédito inicialmente aprobado.
- n. Credi ruedas:** crédito dirigido a personas naturales o jurídicas para el financiamiento de la adquisición de unidades vehiculares, maquinaria pesada, unidades menores nuevas y unidades usadas en general.
- o. Crédito para clientes con cuentas de CTS:** modalidad de crédito dirigida a personas naturales que mantengan cuentas de CTS en la caja o que sean afianzados por clientes que tengan cuentas de CTS (parte disponible) en la caja. El requisito principal es tener depósitos de CTS.
- p. Créditos hipotecarios para vivienda:** créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas. También incluyen los créditos para adquisición o construcción de vivienda propia que, por tratarse de bienes futuros, bienes en proceso de independización o inscripción, no es posible constituir sobre ellos la hipoteca individualizada

2.2.2.12. Créditos por modalidad

De acuerdo a CMAC Huancayo (2016), los créditos por modalidad son los siguientes (p.119):

1. **Arrendamiento financiero:** modalidad de crédito mediante un contrato en el cual la institución financiera propietaria de un bien entrega en uso un activo al usuario a cambio del pago de una renta durante un plazo pactado e irrevocable, al término del cual el arrendatario tendrá la opción de comprarlo.
2. **Comercio exterior:** modalidad que comprende los créditos destinados a financiar operaciones de comercio exterior.
3. **Descuentos:** modalidad mediante la cual la institución financiera adquiere el derecho de cobranza del valor de las facturas, pagares, letras de cambio y otros títulos valores representativos de deuda no vencidos, mediante el endoso de tales instrumentos de crédito.
4. **Factoring:** aquella modalidad en la que la institución financiera adquiere facturas, facturas conformadas y títulos valores representativos de deuda siempre y cuando exista transferencia del riesgo crediticio.
5. **Lease – back:** consiste en el que el cliente vende un bien a la institución financiera la cual a su vez lo cede en arrendamiento por un tiempo determinado, concediéndole además el derecho de opción de compra al término del contrato.
6. **Pignoraticios:** modalidad que comprende los préstamos otorgados a personas naturales contra entrega física de joyas u otros objetos de oro en garantía.
7. **Prestamos:** modalidad en que los créditos son concedidos mediante la suscripción de un contrato, que se amortizan en cuotas periódicas o con vencimiento único.
8. **Prestamos no revolventes para automóviles:** son créditos de consumo destinados a la adquisición de automóviles concedidos mediante la suscripción de un contrato que se amortizan en cuotas periódicas o con vencimiento único.
9. **Tarjetas de crédito:** comprende los créditos concedidos a los usuarios de las tarjetas de crédito, para adquirir bienes o servicios en establecimientos afiliados o hacer uso de disposición en efectivo, bajo condiciones establecidas contractualmente.

2.2.2.13. Créditos según situación

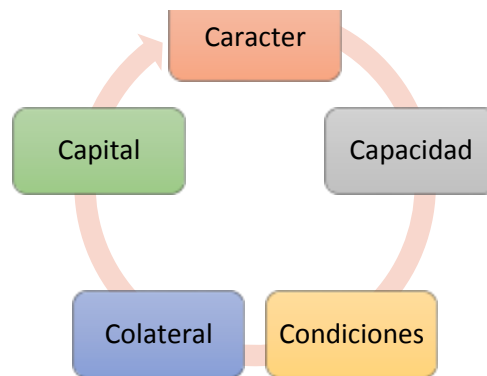
De la misma manera CMAC Huancayo (2016), agrupa a los créditos por situación de esta manera (p.121):

1. **Créditos vigentes:** créditos otorgados en sus distintas modalidades, cuyos pagos se encuentran al día, de acuerdo con lo pactado. La transferencia de los créditos no pagados se realiza de acuerdo a lo señalado en la definición de créditos vencidos.
2. **Créditos refinanciados:** son los créditos que han sufrido variaciones de plazo y/o monto respecto al contrato original, las cuales obedecen a dificultades en la capacidad del deudor.
3. **Créditos reestructurados:** consiste en aquellos créditos cualquiera sea su modalidad, sujeto a la reprogramación de pagos aprobada en el proceso de reestructuración, de concurso ordinario o preventivo.
4. **Créditos vencidos:** son los créditos que no han sido cancelados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento y que contablemente son registrados como vencidos. En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas, corresponde el saldo total de los créditos con atraso mayor a 15 días. En los créditos a pequeñas empresas y microempresas, corresponde el saldo total de los créditos con atraso mayor a 30 días. En los créditos de consumo, hipotecario para vivienda, arrendamiento financiero y capitalización inmobiliaria, corresponde a las cuotas impagas si el atraso es mayor a 30 días y menor a 90 días y el saldo total del crédito si el atraso supera los 90 días. En el caso de sobregiros en cuenta corriente, se considerara como crédito vencido a partir del día 31 de otorgado el sobregiro
5. **Créditos en cobranza judicial:** corresponde a los créditos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial.

2.2.2.14. Factores de evaluación para otorgar un crédito (La 5ª C del crédito)

Bello (2017), manifiesta que existen factores de evaluación que se deben tomar en cuenta al momento de otorgar un crédito que están conformados por: carácter, capacidad, condiciones, colateral y capital, lo que pasamos a explicar.

Ilustracion II-2. Las 5 C'S del crédito



a. Carácter

Son las cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder a nuestro crédito. Cuando se hace un análisis de crédito, lo que se busca es de alguna manera ser capaces de predecir el futuro, comportamiento de pago de un cliente, para ello no se dispone de una “bolita mágica” que permita ver con claridad ese futuro incierto, por lo que debemos echar mano de información sobre sus hábitos de pago y comportamiento, dicha información tendrá que hacer referencia al pasado (Como se ha comportado en operaciones crediticias pasadas) y al presente (Como se está comportando actualmente en relación a sus pagos), esto marcará una tendencia y por ende una probabilidad de mantener un similar comportamiento para futuros eventos. La evaluación del carácter o solvencia moral de un cliente debe hacerse a partir de elementos contundentes, medibles y verificables tales como:

1. Pedir Referencias Comerciales a otros proveedores con quienes tenga crédito.
2. Obtener un Reporte de Buró de crédito (Este puede ser tramitado por el propio cliente y entregar una copia). Se debe tener en cuenta que el buró de crédito es una empresa privada, que es independiente de las instituciones financieras, de las comerciales y también de las gubernamentales, tiene como objetivo concentrar y proporcionar a sus empresas afiliadas, la información referente al comportamiento que han tenido las personas físicas y morales con respecto a sus créditos. Todas las personas que tengan o hayan tenido algún crédito forman parte de la base de datos de buro de crédito, es así como se registra el historial crediticio de cada cliente.
3. Verificar demandas judiciales
4. Obtener Referencias Bancarias (se puede realizar por medio de una carta o pedir las directamente al banco donde el futuro cliente tiene o ha tenido algún tipo de deuda).

b. Capacidad

Es la habilidad y experiencia en los negocios que tenga la persona o empresa de su administración y resultados prácticos. Para su evaluación se toma en cuenta la antigüedad, el crecimiento de la empresa, sus canales de distribución, actividades, operaciones, zona de influencia, número de empleados, sucursales, etc. Los nuevos negocios ofrecen un difícil problema para el departamento de Crédito, pues miles de establecimientos cada año, fallan en un gran porcentaje, debido a la falta de habilidad y experiencia para conducir un negocio con éxito. En general de lo que se trata aquí es de saber que tanta experiencia y estructura tiene nuestro cliente para manejar y desarrollar de la mejor forma su negocio, recordemos que al venderle a un cliente no solo buscamos una compra esporádica sino que él tenga la capacidad de seguir comprando a crédito y seguir pagando por mucho tiempo, ese es el objetivo de buscar una relación comercial exitosa.

c. Condiciones

Son los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir aquellos que no dependen de su trabajo. Los negocios en general y las condiciones económicas, sobre las que los individuos no tienen control, pueden alterar el cumplimiento del pago, así como su deseo de cumplir con sus obligaciones. Algunos elementos a considerar son:

1. Ubicación Geográfica.
2. Situación política y económica de la región.
3. Sector (No es lo mismo el ramo de la construcción que el ramo de papelería).
4. Si bien estos factores no pueden evitarse, una correcta evaluación permite al menos prever sus posibles efectos e incluirlos en el análisis como riesgos contingentes.

d. Colateral

Son todos aquellos elementos de que dispone el negocio o sus dueños, para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito, es decir, las garantías o apoyos colaterales; mismos que se evalúan a través de sus activos fijos, el valor económico y la calidad de estos. Uno de los fundamentos del análisis de crédito establece que no debe otorgarse un crédito que no tenga prevista una segunda fuente de pago, a menos que el margen de la utilidad sea muy alto, lo que permitiría correr un mayor riesgo. La segunda fuente hace las veces de un plan b, en caso de que el cliente no pague, algunas opciones de colateral o segunda fuente podrían ser:

1. Aval
2. Pagare en garantía
3. Contrato prendario

4. Fianza
5. Seguro de crédito
6. Depósito en garantía
7. Garantía inmobiliaria

Particularmente en el tema de las garantías hay que ser muy cuidadoso, pues no debes determinar el monto del crédito basado en el valor que tiene la garantía que respalda el crédito, pues es una práctica poco sana ya que lo que se pretende es que el monto del financiamiento se calcule en base a lo que el cliente puede pagar y no a lo que le puedo embargar si no me paga.

e. Capital

Se refiere a los valores invertidos en el negocio, así como sus compromisos, es decir, el estudio de sus finanzas, para su evaluación se requiere del análisis a su situación financiera. El análisis financiero detallado nos permitirá conocer completamente sus posibilidades de pago, su flujo de ingresos y egresos, así como la capacidad de endeudamiento, para llevar a cabo un análisis de esta índole, es necesario conocer algunos elementos básicos de contabilidad para que a través de un balance, puedas medir el flujo de liquidez, la rotación del inventario, el tiempo promedio que tarda en pagar, etc.

Por supuesto que no en todos los casos podremos obtener información financiera, por lo que es conveniente considerar medios alternativos para evaluar el flujo de ingresos de nuestro potencial cliente, al solicitar por ejemplo información de algún estado de cuenta bancario reciente, el análisis de crédito implica el conocimiento detallado de una amplia gama de elementos, todos ellos pueden tener un mayor o menor valor dependiendo del tipo de crédito a otorgar, el mercado en el que se desarrolla el cliente, el monto del crédito y otros elementos.

Lo cierto es que cada uno de los 5 elementos mencionados tiene una gran importancia, por lo que no podemos solo centrar nuestra decisión en uno de ellos. Como se observa una correcta cobranza empieza desde el momento en que se analiza la posibilidad de venderle a un cliente y el posible resultado de este análisis dará los elementos que permitirán, no solo determinar el monto de la línea de crédito, sino que además dará los datos necesarios para conocer mejor a cada cliente en la cartera de créditos y construir junto con ellos una oportunidad de negocio a la medida de sus necesidades y sin duda con mayores posibilidades

2.2.2.15. Criterios para la evaluación de créditos

CMAC Huancayo (2016), manifiesta que se debe tener en cuenta los siguientes criterios al momento de evaluar algún tipo de crédito, los cuales se describen a continuación (p.125):

A. Evaluación de los antecedentes del cliente, el objetivo es obtener información acerca del comportamiento crediticio del cliente y su voluntad para reembolsar el préstamo en forma oportuna, a través de la evaluación de las siguientes variables:

1. Antecedentes y record de pago en la caja.
2. Antecedentes crediticios y comerciales de la unidad familiar.
3. Referencias de proveedores y vecinos.
4. Conducta ética del cliente.

Para ello en la caja se cuenta con la posición de intervinientes, historial de clientes de créditos y centrales de riesgo externa. Es muy importante filtrar a todos los miembros de la unidad familiar y personas o empresas vinculadas que participen en la gestión de riesgo.

B. Evaluación de la capacidad de gestión, el objetivo es identificar posibles riesgos por la gestión del negocio a través de las siguientes variables:

- a) Nivel de desarrollo y crecimiento del negocio.
- b) Tiempo de funcionamiento del negocio y tiempo de permanencia en el mismo local.
- c) Tiempo dedicado al negocio (horas al día).
- d) Habilidad y experiencia del titular en la actividad.
- e) Dedicación (tiempo total o parcial) del titula a la gestión del negocio.

C. Evaluación de la situación familiar

El objetivo es identificar posibles riesgos por la conducta de la unidad familiar a través de las siguientes variables:

1. Acumulación patrimonial.
2. Condición de la vivienda.
3. Numero de dependientes.
4. Conducta del cliente, armonía y orden de vida en la familia.
5. Referencia sobre la condición civil.

La verificación domiciliario se debe realizar sin alertar al cliente del horario ni día de visita o de lo contrario visitarlo un día antes de la fecha determinada, a fin de verificar la existencia y veracidad de lo manifestado. Serán importantes las referencias solicitadas a los vecinos para la validación de lo observado consignando los mismos en la solicitud de créditos como referidos.

D. Aspectos a tener en cuenta para obtener información

Mediante preguntas claves

- a) Realizar preguntas abiertas, que induzcan al cliente a contar los problemas del negocio o sus problemas familiares.
- b) No interrumpir al cliente.
- c) Preguntar en ausencia del cliente a algún familiar o empleado para el cruce de información.

Mediante la observación

- 1. Observar las actitudes del cliente.
- 2. Los números telefónicos de los proveedores.
- 3. El estado de conservación de la mercadería.
- 4. El orden de los registros.

Mediante la revisión documentaria

- a) Verificar todos los documentos posibles que permita realizar el cruce de información, el cliente debe percibir que el comité de créditos es el que toma la decisión y que el asesor de negocios sustentara su solicitud en su representación.

E. Errores frecuentes a tener en cuenta en la toma de información

- 1) Insuficiente valoración de algún aspecto.
- 2) No considerar eventuales riesgos.
- 3) Sobrevaluación de las ventas.
- 4) Excesiva credibilidad del cliente.
- 5) No contrastar la información versus la realidad.
- 6) Ausencia de referencias.
- 7) Débil manejo de las situaciones
- 8) Búsquedas insuficientes de antecedentes (actividades o personas vinculadas).

2.2.3. Morosidad

2.2.3.1. Definición:

Jimenez y Villalta (2011), nos dice que la morosidad consiste:

Cuando un cliente no ha cubierto sus obligaciones crediticias en los plazos establecidos en la tabla de amortización, la operación de crédito se halla en mora, afectando con ello la calidad de la cartera e incrementándose el riesgo de no recuperación de la cartera. (p. 67).

Aparicio (2015), indica que: “La morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración” (p. 19).

Paredes y Ugarte (2015), exponen que la morosidad es:

El retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento (p. 32).

Baca (2017), menciona que “La morosidad se define como el porcentaje que representa el valor de los créditos que se encuentran vencidos o en cobranza judicial en relación al valor total de créditos otorgados” (p. s/p).

Morales y Vargas (2017), definen a la morosidad como la:

Situación que se genera ante el incumplimiento de las obligaciones de pago asumidas. Existe un sinnúmero de situaciones que las genera y repercute de manera negativa en las operaciones de una empresa que asumió la posibilidad de otorgar un crédito (financiera, comercial o particular). Su calificación como tal, dependerá de las consideraciones específicas determinadas en cada caso en particular, teniendo en cuenta las renovaciones de crédito, reprogramaciones de pago o términos acordados. (p. 17)

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2015), manifiesta en el código civil peruano en su artículo 1333°, que una persona llega a estar en mora “desde que el acreedor le exija, judicial o extrajudicialmente, el cumplimiento de su obligación” (p. 438).

La morosidad se define como el retraso permanente en el cumplimiento de una obligación, que ha sido adquirida por una persona en un determinado tiempo y forma, ya sea de manera formal e informal, esta puede originarse por varios factores como los económicos, institucionales y sociales trayendo consecuencias negativas en un futuro.

2.2.3.2. Tipos de morosos

Al momento de realizar la visita a los clientes morosos el evaluador debe conocer la definición precisa del perfil del cliente ya que todos no son iguales. Entonces se debe tener un propósito distinto según corresponda el tipo de deudor. Cada cliente que se encuentre en morosidad debe ser analizado por el departamento de cobranzas, en esta situación la institución financiera en estudio no cuenta con este departamento lo que genera que los mismos asesores realicen dicha función. De acuerdo a esa premisa ellos deben tomar las decisiones pertinentes que conlleven al cumplimiento de los pagos por parte de los deudores. En base a investigaciones anteriores se ha podido definir seis categorías de deudores tal como lo afirma Brachfield (2014), quien describe a los tipos de morosos de la siguiente manera:

1. Los morosos intencionales; deudores que pueden pagar pero no quieren.

Son los de mala fe, ya que podrían pagar puesto que tienen suficiente liquidez pero no quieren hacerlo: son los caraduras que pretenden ganar dinero a costa de los proveedores. Se dividen en dos subtipos:

- Los deudores que acaban pagando la deuda (tarde pero al final pagan); a este grupo pertenecen todos los morosos intencionales que retrasan el pago todo el tiempo que pueden para beneficiarse de una financiación gratuita a costa del proveedor.
- Los morosos profesionales que no pagan nunca (ya compran o se endeudan con la intención de no pagar a menos que se les obligue ejerciendo una coerción suficiente.)

2. Los deudores fortuitos o sobrevenidos, que quieren pagar pero no pueden.

En épocas de crisis aparecen una legión de morosos sobrevenidos. En esta clase de deudores están incluidos todos los que son de buena fe pero no pueden saldar la deuda ya que por el momento no tienen liquidez. Estos morosos pagarían si tuvieran medios para hacerlo. Los deudores que están en esta categoría acaban pagando la deuda en cuanto tengan medios económicos para hacerlo si se les concede el tiempo suficiente y se les otorgan facilidades para reintegrar la cantidad adeudada.

3. Los deudores incompetentes y/o desorganizados que pueden pagar pero no saben lo que tienen que pagar.

Son los que pueden pagar y no tienen mala voluntad, pero no saben lo que tienen que pagar ya que su administración es un desastre: son los desorganizados, los incompetentes y los despistados. Algunos no pagan porque han trasapelado la factura ya que llevan la “contabilidad del gancho”.

4. Los deudores negligentes o despreocupados que siguen la filosofía del “Akuna Matata”

Estos deudores tienen capacidad financiera suficiente para atender los pagos, pero son culpables por desidia o despreocupación de no pagar a sus acreedores ya que su filosofía de la vida es la pachorra de “Akuna Matata” o “don’t worry be happy”. Consecuentemente el impago es fruto de un problema de dirección y no por falta de liquidez. Por tanto son los que no quieren saber lo que deben: no se preocupan por la buena gestión de su negocio aunque sean conscientes de ello. Prefieren ir a jugar al golf o hacer el golfo.

5. Los deudores circunstanciales, que pueden pagar pero no lo hacen porque hay un litigio con el acreedor.

Son los que han bloqueado el pago voluntariamente porque hay una incidencia en los productos o servicios suministrados, pero son de buena fe, y pagarán la deuda si el proveedor les soluciona la disputa comercial.

6. Los deudores insumisos que aunque pueden pagar no quieren hacerlo ya que no consideran que exista una deuda.

Son los deudores que se niega a hacer el pago porque creen firmemente que no les corresponde pagar ya que la cantidad o concepto reclamados son injustos.

2.2.3.3. Causas de la morosidad

Según Brachfield (2014), el incumplimiento de las obligaciones por parte de los clientes morosos se debe a los siguientes factores, las cuales se describen de la siguiente manera:

1. Causas de iliquidez y problemas financieros

Se basa en que los clientes no cuentan con el disponible suficiente para responder a todos los pagos operativos y financieros que posee. En consecuencia mientras que el cliente no supere dicha situación en la que se encuentra este no cumplirá con sus obligaciones. Por ende, el deudor deberá buscar la solución pertinente para mejorar sus ingresos y de esa manera conseguir los recursos necesarios que le permitan mejorar la condición en la que se encuentra.

2. Causa o factor económico

El deudor tiene un problema más serio que afecta a los cimientos de su negocio, ya que los beneficios son precarios, insuficientes lo que ocasiona que la rentabilidad se reduzca, por lo tanto, el negocio no es rentable. La causa que más aqueja a los deudores es una bajada en las ventas, lo que ocasiona una disminución de los ingresos.

La situación económica que atraviesa nuestro país no es tan alentadora debido a todos los casos de corrupción o de fenómenos naturales que se han presentado. El factor económico juega un papel muy importante como causa de la morosidad; actualmente el elevado endeudamiento de los hogares tiene su origen en el incremento del coste de vivienda, el aumento de los tipos de interés ya sea al momento de adquirir un crédito, la precariedad laboral e inestabilidad familiar, el coste de vida, son signos de este tiempo, son los principales responsables de colocar a las familias ante un alto riesgo de banca rota.

3. Causa circunstanciales – externas o factor social

El cliente atraviesa por dificultades coyunturales, como enfermedades o accidentes del empresario o de algún familiar de este, que le obliga a distraer los recursos de la empresa; robos y pérdidas comprobadas de dinero ya sea por la reducción de la demanda, por la aparición de nueva oferta, variación de los precios y otros cambios; deterioro de la economía del país; sobreendeudamiento; acumulación de deudas; inversión realizada por el cliente que no fue productiva, etc.

4. Causas culturales

El moroso sabiendo que tiene dinero no paga porque carece de una cultura empresarial que le dicte que la conducta de pagos debe ser correcta. Esta cultura del "no pago" proviene por la cultura financiera que se imparte en el país, ya que no existe una gran cultura del cumplimiento puntual de las obligaciones de pago.

5. Causas de nivel intelectual

Esta causa hace alusión a la carencia de la formación y del nivel de conocimiento necesarios para entender que se debe cumplir con puntualidad las obligaciones contraídas. Los clientes debido a su bajo nivel educativo, son incapaces de darse cuenta de los problemas que están ocasionando a los prestamistas al retrasar los pagos de forma reiterada.

6. Causas emocionales

Los deudores que no poseen problemas de solvencia, no pagan debido a motivos emocionales que puede ser por conflictos que haya tenido con el prestamista y esto haya originado el deterioro de la relación. La causa más frecuente por la que los clientes toman esta decisión de castigar al prestamista puede ser por una conducta que ellos consideran improcedente, otra causa podría ser que el deudor no considere justa la deuda, ya que no se siente moralmente obligado a pagar y por este motivo no la paga.

7. Causas internas o factores institucionales

Si bien la entidad no tiene control sobre los factores externos que pueden ocasionar problemas de mora en la cartera como los desastres naturales, motines políticos, huelgas, disturbios, etc., estos pueden ser de alguna manera mitigados por medio de un póliza de seguros en algunos casos, o decidiendo no invertir en determinados sectores de alto riesgo, como la agricultura, por ejemplo, dada su vulnerabilidad ante el cambio climático y/o afectaciones severas causadas por desastres naturales. Por lo contrario, la institución financiera si tiene control sobre los factores internos como en el mal origen del crédito, la falta de seguimiento del crédito, gestión de cobranza, errores en la organización, errores en el proceso de evaluación y errores en el proceso de recuperación de créditos ya que pueden ocasionar dicho comportamiento de morosidad. A continuación se presenta una tabla detallada con los factores institucionales.

Tabla II-9. Factores institucionales

El “mal origen del crédito”	La “Falta de seguimiento”	Gestión de cobranza	Errores en la organización	En el proceso de evaluación	En el proceso de recuperación del crédito
Básicamente se refiere a una mala evaluación financiera y del entorno socioeconómico del negocio, que al final repercute en la capacidad de pago del cliente, causando en algunas ocasiones sobre-endeudamiento.	Es dada por la falta de controles, tanto a nivel del sistema como a nivel de la gerencia y del oficial de crédito, que puede ser porque no se cobra a los clientes en forma oportuna, no se realiza un comité de mora para identificar elementos	No se notifica de la situación a los fiadores y codeudores. No hay una planificación de cobranza por zona, región o por día, que cuente con la definición de estrategias para hacer efectiva la gestión, etc.	Inexistencia y/o poca claridad de objetivos, políticas y/o normas crediticias.	Créditos evaluados y aprobados basados solo en la calidad de la garantía que presentan	Falta de información oportuna sobre los créditos que han entrado en situación de morosidad.

	claves como los sectores más afectados o historial de los clientes.				
El monto del crédito concedido es superior a la capacidad de pago, esto suele suceder porque no se hizo una adecuada estimación del salario futuro del beneficiario.	Personal deficiente en número y/o preparación para administrar el crédito y la cartera. Posiblemente sea la causa más frecuente de las deficiencias en el cobro y por consiguiente de que los deudores no paguen oportunamente.	Retardo en comenzar la gestión de cobro, cuando más crezca la edad de la mora de la deuda más se dificulta ponerse al día.	Tentación de incrementar la cartera de créditos en el corto plazo para obtener mejores resultados económicos y financieros inmediatos.	Créditos aprobados por factores de amistad o parentesco.	Falta de control o deficiente control sobre la aplicación de las acciones de cobranza.
	Deficiencias en el control de los pagos efectuados, que suelen originarse en la desorganización del crédito, carencia de tecnología, etc. Nada tan negativo para la institución financiera como		Deficiencias organizacionales, especialmente en la definición de funciones y responsabilidades, lo cual origina que ante errores cometidos en el proceso crediticio no se puedan identificar las responsabilidades	Créditos aprobados en función al optimismo del empresario o a expectativas positivas de negocios futuros. Aprobar el crédito considerando solo aspectos cualitativos sin	Poca habilidad persuasiva para recuperar los créditos e inducir al cliente a realizar sus pagos de manera puntual.

	cobrar a quien ya efectuado el pago.		para aplicar las sanciones.	medir la capacidad de pago del microempresario.	
			Desconocimiento de las características y necesidades del mercado de la microempresa, instituciones que elaboran sus procedimientos de acuerdo a su estructura, las cuales muchas veces son diferentes a las necesidades del microempresario al cual pretenden atender.	Poca habilidad para recopilar y analizar la información cuantitativa (económica y financiera) de la microempresa.	Falta de disciplina y control para el cumplimiento de las normas de seguimiento y recuperación del crédito.
			Falta de una tecnología crediticia adecuada a las características de la pequeña y microempresa.	Poca habilidad para identificar los pasivos de la microempresa.	Amistad o familiaridad con los clientes morosos por lo cual no se realiza la presión adecuada para recuperar el crédito.
			Falta de programas de capacitación y	Reducidos niveles de valores éticos en	Poca responsabilidad, negligencia o

			entrenamiento al personal de la institución.	el personal de evaluación.	dejadez para realizar el seguimiento y cobro de la mora, dejando pasar el tiempo sin realizar actividades de cobranza.
			La deficiente calidad de servicio de orientación e información al usuario que ofrecen algunas entidades financieras.	Timidez en el trato del evaluador con empresarios de carácter dominante.	Timidez del cobrador para realizar sus funciones.
			Falta de disciplina para hacer cumplir las normas, en algunos casos a pesar de existir normas bien precisas estas no se cumplen porque los vínculos laborales.	También se pueden cometer errores en la fase de la promoción del crédito.	Colusión entre los clientes morosos y el personal de cobranza para impedir que se aplique las políticas institucionales.

Fuente: Elaboración propia.

2.2.3.4. Indicadores de morosidad

En estos tipos de indicadores se encuentran los de calidad de activos, donde la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2015), publico en su glosario de términos e indicadores financieros los siguientes:

- a. **Activo Rentable / Activo Total (%):** Este indicador mide la proporción del activo que genera ingresos financieros.
- b. **Cartera Atrasada / Créditos Directos (%):** Porcentaje de los créditos directos que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.

- c. **Cartera Atrasada MN / Créditos Directos MN (%):** Porcentaje de los créditos directos en moneda nacional que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.
- d. **Cartera Atrasada ME / Créditos Directos ME (%):** Porcentaje de los créditos directos en moneda extranjera que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.
- e. **Créditos Refinanciados y Reestructurados / Créditos Directos (%):** Porcentaje de los créditos directos que han sido refinanciados o reestructurados.
- f. **Provisiones / Cartera Atrasada (%):** Porcentaje de la cartera atrasada que se encuentra cubierta por provisiones.

Según Brachifield (2012), el Índice de Morosidad (IMOR) es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total, es el ratio que mide la calidad de la cartera de una institución financiera, además, es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia.

$$\text{Índice de morosidad} = \text{Cartera vencida} / \text{Cartera total}$$

2.2.3.5. Efectos de la morosidad

La morosidad afecta tanto a los prestamistas como también a los deudores trayendo consecuencias negativas, dada dicha situación ambas partes deben acogerse a medidas que les permitan reducir o neutralizar los efectos de la mora. Por el lado de los prestamistas un aumento en la cartera morosa traería un problema severo el cual comprometería la viabilidad de la institución y del propio sistema.

La vulnerabilidad de una institución financiera se debe a los altos índices de morosidad que presentan, lo que provoca un problema de liquidez que a largo plazo si es recurrente y la institución no cuenta con líneas de créditos de contingencia se convierte en uno de solvencia que probablemente terminaría en la liquidación de la institución financiera.

En relación a las Instituciones Microfinancieras (IMF), se han realizado estudios que han demostrado que los altos índices de morosidad conllevan al hundimiento de estas entidades, se debe tener en cuenta también, que la morosidad deteriora la rentabilidad, lo que traería como consecuencia que las instituciones microfinancieras incrementen sus provisiones por los créditos impagos, que a su vez perjudicaría las utilidades adquiridas por las instituciones

Se ha detallado las consecuencias que traería la morosidad en lo que respecta a los prestamistas, pero no se debe olvidar que también afecta a los clientes morosos, ya que el retraso en el pago de sus determinadas deudas pueden considerarlo como insolvente o cliente no grato para el sistema financiero, lo que lo conllevaría a que ninguna entidad financiera ni la banca tradicional le otorguen un crédito, como consecuencia afectaría a las aspiraciones que tenga ya sea en su negocio o al entorno familiar, dependiendo del crédito que solicitaría.

2.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- 1) **Analista de créditos:** Persona dentro de una empresa del sistema financiero, que evalúa las condiciones favorables para el otorgamiento de créditos.
- 2) **Bienes adjudicados:** Bienes que las empresas reciben en dación en pago o adjudicación por deudas contraídas previamente.
- 3) **Campaña:** Son un conjunto de actividades o de trabajos que se realizan en un periodo de tiempo determinado y/o hasta agotar el saldo aprobado (por estaciones o temporadas) y están encaminados al logro de la colocación de créditos.
- 4) **Capacidad civil:** Aptitud general para ser sujeto de derechos y obligaciones en la esfera del derecho privado y más comúnmente en el ámbito tradicional del derecho civil en relaciones jurídicas, familiares, reales, contractuales, obligatorias y sucesorias.
- 5) **Carta fianza:** Garantía personal otorgada por la caja (o una entidad financiera) a favor de sus clientes para respaldar una obligación asumida por ellos ante terceros. Las obligaciones que son garantizadas con la carta fianza no pueden derivarse de operaciones de mutuo dinerario entre particulares ajenos al sistema financiero. Esta modalidad crediticia no requiere de desembolso sino cuando la carta fianza es requerida por el beneficiario, momento en el cual el crédito se toma exigible para el cliente (prestatario).
- 6) **Créditos directos:** Representa los financiamientos que bajo cualquier modalidad, las empresas del sistema financiero otorgan a sus clientes originando a cargo de estos la obligación de entregar una suma de dinero determinada en uno o varios actos, comprendiendo inclusive las obligaciones derivadas de refinanciaciones y reestructuraciones de créditos o deudas existentes.
- 7) **Créditos indirectos o créditos contingentes:** Representan los avales, las cartas fianzas, las aceptaciones bancarias, las cartas de créditos, los créditos aprobados no desembolsados y las líneas de crédito no utilizados, otorgados por la empresas del sistema financiero.
- 8) **Créditos vigentes:** Son aquellos créditos que en sus diferentes productos, en sus pagos se encuentran al día de acuerdo con lo pactado.
- 9) **Dación en el pago:** Acción de dar algo para pagar una deuda. Significa la entrega de un bien mueble o inmueble (susceptible de valoración económica) en pago de una obligación exigible e insoluta (pendiente de pago)
- 10) **Depositario:** Persona designada para tener, custodiar y conservar bajo su responsabilidad, determinados bienes.
- 11) **Estabilidad domiciliaria:** Es aquel lugar propio o de un familiar donde la persona permanece y/o habita, dándose la vinculación física con la localidad en la que se desarrolla.

- 12) Excepción:** Es una acción registrable a nivel de sistema, que permita omitir lo dispuesto en la normativa, la misma que debe contar con un nivel de aprobación de acuerdo a los niveles de riesgo establecido en la norma.
- 13) Exoneración:** Referido al alivio o descarga de una determinada carga u obligación.
- 14) Exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos:** Es el resultado de multiplicar los créditos indirectos que posee un deudor en la empresa por los Factores de Conversión Crediticia (FCC).
- 15) Garantías inscribibles:** Toda garantía real otorgada con las formalidades que establece la ley y se inscriba en los registros públicos correspondientes (SUNARP).
- 16) Novación:** Acto por el cual se sustituye una obligación por otra, extinguiéndose la obligación primitiva. Clases: **novación objetiva** (cuando el deudor y acreedor sustituyen la obligación primitiva por otra; **novación subjetiva activa** (cuando se sustituye un acreedor por otro (por ejemplo cesión de crédito o venta de cartera, etc.), **novación subjetiva por delegación** (cuando se sustituye un deudor por otro (cesión de posición contractual), este caso se extinguen también las garantías salvo en contrario.
- 17) Pagare:** El pagare es un título valor por medio del cual una persona (emisor o librador) se obliga a pagar a la orden de otra persona (tomador o beneficiario) una cantidad de dinero en una fecha determinada. El pagare es una promesa de pago y siendo un título “A LA ORDEN” es transmisible por medio de endoso.
- 18) Parientes:** Relación familiar: existente entre las personas que descienden una de otra por un tronco común. Los comprendidos hasta el segundo grado de consanguinidad primero de afinidad.
- 19) Provisión genérica:** Son aquellas que se constituye de manera preventiva con relación a créditos directos e indirectos y operaciones de arrendamiento financiero de deudores clasificados en categoría normal.
- 20) Provisión específica:** Son aquellas que se constituyen con relación a créditos directos e indirectos y operaciones de arrendamiento financiero respecto de los cuales se ha identificado específicamente un riesgo superior al normal.
- 21) Reprogramación:** Tipo de operación realizada por la caja con la finalidad de adecuar excepcionalmente el pago de las mismas al nuevo flujo de ingresos del cliente, el cual no tiene.
- 22) Valor arancelario:** Es el valor oficial del inmueble tomado como base el valor según arancel de los terrenos, así como el costo real de la construcción (materiales, mano de obra, etc.)
- 23) Valor comercial:** Es el valor arancelario del inmueble ajustado al precio de mercado, es decir, tomando en cuenta: ubicación, accesos, es decir aquellos elementos que pueden influir en una mayor o menor valorización del bien.

2.4. MARCO REFERENCIAL

2.4.1. Marco legal

A continuación, se expondrán las normas que están relacionadas al sistema financiero y a la creación de la institución financiera en estudio.

2.4.1.1. Ley del sistema financiero N° 26702

Esta ley establece el marco de regulación y supervisión a que se someten las empresas que operan en el sistema financiero y de seguros, así como aquellos que realizan actividades vinculadas o complementarias al objeto social de dichas personas. La presente ley no alcanza al Banco Central. El objetivo principal de la ley N° 26702 es propender el funcionamiento de un sistema financiero y un sistema de seguros competitivos, sólidos y confiables, que contribuyan al desarrollo nacional. El sistema financiero está compuesto por 54 empresas que realizan operaciones múltiples y poseen activos por S/ 429 mil millones.

2.4.1.2. Constitución de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A

La caja Huancayo, se constituyó al amparo del decreto de ley N° 23039, del 14 de mayo de 1980, el cual autorizó la creación de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de los consejos provinciales al interior del país. Actualmente es una entidad con autonomía administrativa, económica y financiera, regulada por el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), controlada y supervisada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y Contraloría General de la República mediante el D.S. N° 191-86-EF, del 04 de junio de 1986 y la resolución N° 599-88, del 25 de julio de 1988, se autorizó el funcionamiento de la caja municipal de ahorro y crédito de Huancayo, quien inició sus operaciones el 08 de agosto de 1988, constituyéndose en un importante instrumento financiero para el desarrollo económico. (Ley N° 23039, 1980)

Las operaciones de la Institución están normadas por el D.S. 157-90-EF, del 28 de mayo de 1990, el cual tiene fuerza de ley, y por la Ley 26702 “Ley general del sistema financiero y del sistema de seguros y orgánica de la SBS”, del 09 de diciembre de 1996, en la que se establecen los requisitos, derechos, obligaciones, garantías, restricciones y demás condiciones de funcionamiento a que se sujetan las empresas que operan en el sistema financiero peruano. D.S. 157-90-EF

2.4.2. Marco institucional

2.4.2.1. Descripción general de la empresa

Número de Ruc	: 20130200789
Tipo de contribuyente	: Sociedad Anónima
Nombre comercial	: Caja Huancayo
Fecha de inscripción	: 04.05.1993
Estado del contribuyente	: Activo
Condición del contribuyente	: Habido
CIUU	: 65197
Dirección del domicilio fiscal	: Calle Real N° 341 -343 Junín Huancayo
Sistema de emisión de comprobante	: Manual, computarizado
Sistema de contabilidad	: Computarizado
Actividad económica	: Otros tipos de intermediación monetaria
Comprobante de pago	: Factura, boleta de venta, nota de crédito
Sistema de emisión electrónica	: Desde los sistemas del contribuyente
Emisor electrónico desde	: 29.12.2016
Comprobantes electrónicos	: Factura y boleta desde 29.12.2016
Afiliado al PLE desde	: 01.01.2013
Padrones	: Régimen de agentes de retención de IGV
Plazo de duración	: Indefinida
Accionista	: Municipalidad Provincial de Huancayo

2.4.2.2. Personal que conforman Caja Huancayo en el 2018

Tabla II-10. Colaboradores de caja Huancayo - 2018

Grupos según categorías	Cantidad
Nivel gerencial	20
Administradores/jefaturas y/o equivalentes	202
Analistas	1652
Asistentes	353
Auxiliares	964
Ingreso de personal – Junio 2018	106
Ceses de personal – Junio 2018	51
Contrato Eventual	9
Contrato Permanente	3182

Fuente: CMAC Huancayo (2018) - Elaboración propia

Caja Huancayo con sus 30 años de vida institucional continúa creciendo de manera sostenible, posicionándose como una empresa sólida y con una fuerte presencia de marca a nivel del sistema microfinanciero, al cierre del 2018 cuenta con 155 oficinas distribuidas a nivel nacional.

Desde el inicio de sus operaciones caja Huancayo se encuentra comprometida con la inclusión financiera, tal es así que brinda atención especial a los sectores marginados por la banca tradicional, mediante la penetración de mercados nuevos. Los rubros más importantes son los créditos a las microempresa y pequeñas empresas, orientados a la adquisición de bienes de capital, con la finalidad de impulsar el emprendimiento en las zonas del país donde vienen operando, fortaleciendo la economía de los pobladores.

Al cierre del periodo 2018, caja Huancayo ratifica su posición como uno de los líderes en el sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, reflejando niveles de eficiencia, solvencia y sostenibilidad financiera óptimos, teniendo como factor clave la adecuada gestión del talento humano. Con el objetivo de obtener la confianza de los clientes y satisfacer sus necesidades, caja Huancayo se inspira en la propuesta de contar con productos acorde a sus necesidades, con procesos simples y acompañamiento permanente, enmarcado en un servicio amable, ágil, cercano, oportuno y confiable.

2.4.2.3. Las Colocaciones

El comportamiento de las colocaciones al cierre del periodo 2018 crecieron de manera sostenida y sostenible, alcanzando un saldo de S/ 3'770,874 mil, resultado superior en S/ 619,595.00 respecto a similar periodo del 2017.

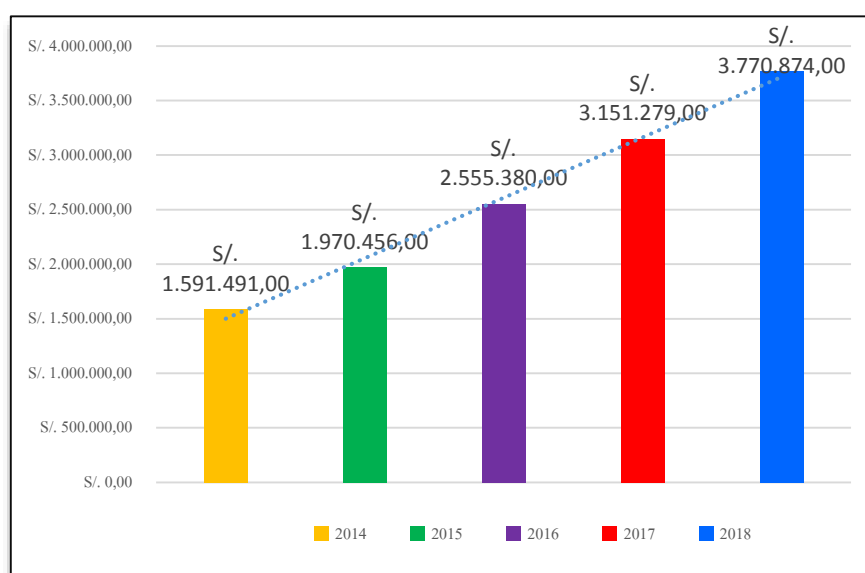


Grafico II-1. Colocaciones en caja Huancayo

Fuente: CMAC Huancayo (2018) – Elaboracion propia

2.4.2.4. Las captaciones

La conducta de los ahorros del público, al 2018, ascendieron a S/ 3'124,388 mil, superior en S/ 424,860.00 respecto a similar periodo del 2017.

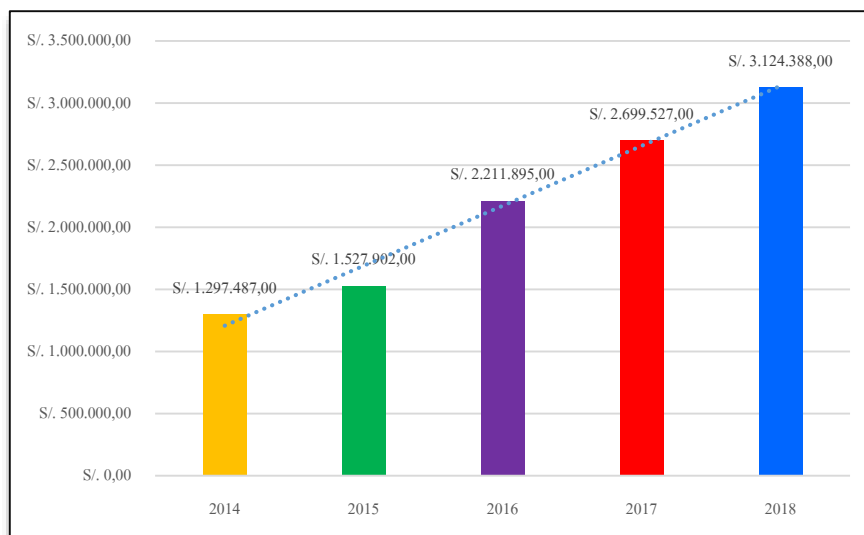


Grafico II-2. Las captaciones de caja Huancayo

Fuente: CMAC Huancayo (2018) – Elaboracion propia

2.4.2.5. Los activos

El comportamiento de los activos de caja Huancayo se ubican, al cierre del periodo 2018, en S/ 4'116,379.00, obteniendo un crecimiento del 16.79%, lo que en términos absolutos significó un incremento de S/ 591,684.00 respecto a similar mes del 2017.

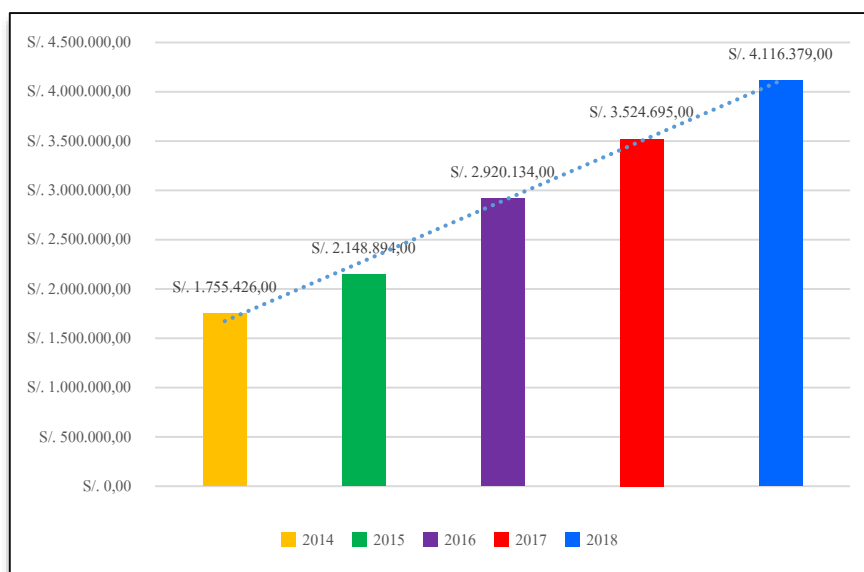


Grafico II-3. Los activos de caja Huancayo

Fuente: CMAC Huancayo (2018) – Elaboracion propia

2.4.2.6. Las utilidades

Las utilidades, al término del 2018, totalizan S/ 97,636.00, resultado superior en S/ 7,598.00 respecto al 2017, lo que en términos relativos significó un crecimiento de 8.44% en relación a similar periodo del año anterior.

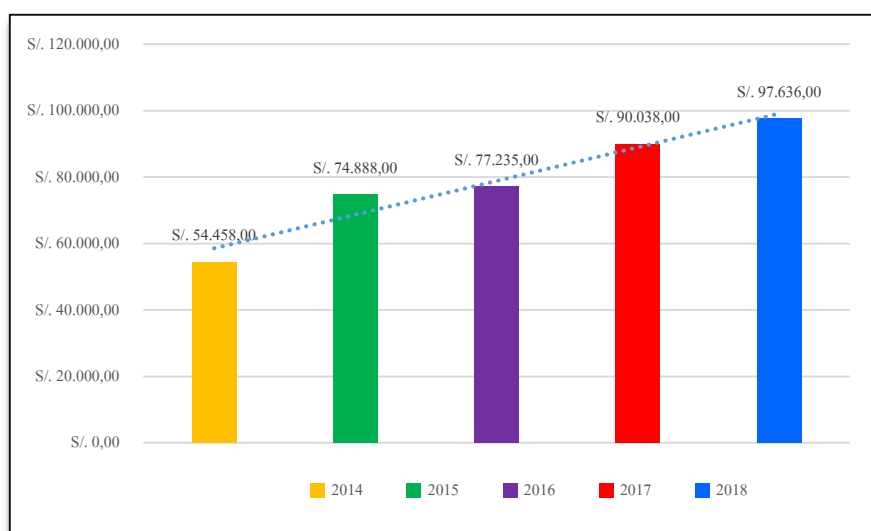


Grafico II-4. Las Utilidades de caja Huancayo

Fuente: CMAC Huancayo (2018) – Elaboración propia

2.4.2.7. El patrimonio de caja Huancayo

El patrimonio de la institución financiera en estudio se incrementó sostenidamente cerrando el periodo 2018, con un saldo de S/ 538,060.00, registrando un crecimiento de 14.97%, lo que en términos absolutos significó un incremento de S/ 70,074.00 respecto al 2017.

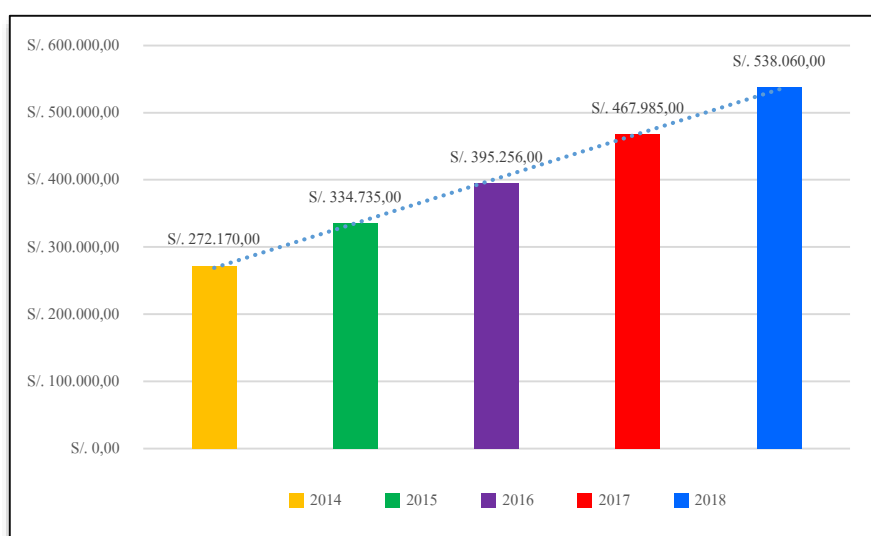


Grafico II-5. El patrimonio de caja Huancayo

Fuente: CMAC Huancayo (2018) – Elaboración propia

2.4.2.8. Misión y visión

Según CMAC Huancayo (2018) los define de la siguiente manera:

Misión: *Sumamos al crecimiento de nuestros clientes satisfaciendo sus necesidades financieras de manera integral.*

Visión: *Mantener una relación a largo plazo con nuestros clientes, impulsando la inclusión financiera a nivel nacional e internacional.*

2.4.2.9. Directorio y gerencia

A. Directorio

Directorio está conformado por 06 representantes designados por instituciones representativas:

- 1) 03 Representantes de la Municipalidad Provincial de Huancayo.
- 2) 01 Representante de la Cámara de Comercio de Huancayo.
- 3) 01 Representante del Arzobispado de Huancayo.
- 4) 01 Representante de COFIDE

Tabla II-11. Directorio de caja Huancayo

Solís Espinoza Jorge Guillermo	Representante de la Municipalidad Provincial de Huancayo - Presidente del Directorio
Basurto Cotera, Rafael Hebert	Representante de asociación Mype Director
Huayta Anyosa, Karina Nataly	Director Representante del clero.
Atoche Castillo, Felipe Jesús	Director Representante de la municipalidad provincial de Huancayo.
Chamorro Victorio, Herbert Roel	Director Representante de la municipalidad provincial de Huancayo.

Fuente: CMAC Huancayo (2018) – Elaboracion propia

B. Gerencia Mancomunada

La Gerencia Mancomunada está integrado por tres Gerencias:

- 1) Gerencia de Administración.
- 2) Gerencia de Negocios.
- 3) Gerencia de Operaciones y Finanzas.

Tabla II-12. Gerencia mancomunada de caja Huancayo

Gerencia mancomunada	
Núñez Porras, José María	Gerente de Administración
Arana Pacheco, Ramiro	Gerente de Negocios
Valdivia Moran, Víctor Andrés	Gerente de Operaciones y Finanzas

Fuente: CMAC Huancayo (2018)

2.4.2.10. Memoria institucional

Se detalla los sucesos más importantes de la institución financiera en el periodo 2012 – 2016:

AÑO	Memoria institucional
2012	Desde que inició sus operaciones, caja Huancayo ha pensado en las necesidades de sus clientes, es por eso que los planes estratégicos y de expansión están orientados a la bancarización siendo su principal objetivo la inclusión social, es decir, ingresar a los lugares donde la banca tradicional difícilmente llega.
2013	La caja Huancayo se posicionó como la tercera caja municipal con mayor saldo en colocaciones, mayor porcentaje en créditos y mejor ratio de mora del sistema de las CMAC, a pesar de la leve desaceleración que sufrió la economía a causa del enfriamiento mundial, además, continuo con su plan estratégico de expansión a nuevos mercados permitiéndonos inaugurar 6 agencias más.
2014	Los resultados que obtuvo caja Huancayo superaron todas las expectativas y metas programadas para el periodo 2014, hecho que permitió asegurar que caja Huancayo se sitúe como un referente en la industria de la microfinanzas a nivel nacional.
2015	En el 2015, caja Huancayo continuó ofreciendo oportunidades de desarrollo a los sectores menos favorecidos de la sociedad, a aquellos emprendedores ignorados por la banca tradicional.
2016	El trabajo en equipo, una sólida cultura organizacional y los principios, permitió que caja Huancayo se situó entre las 100 empresas líderes de mayor reputación en el Perú, según un estudio de la empresa Española MERCO; y en el primer lugar como la marca de mayor recordación por los consumidores de Lima,

Fuente: CMAC Huancayo (2018) – Elaboración propia

2.4.2.11. Productos y servicios que ofrece caja Huancayo

Ilustracion II-3. Productos y servicios de caja Huancayo



Fuente: CMAC Huancayo (2018) - Elaboración propia

2.4.2.12. Los valores de caja Huancayo

CMAC Huancayo (2018), ha definido los siguientes valores, los cuales se detallan a continuación:

Integridad: Trabajamos con ética profesional en forma honesta, disciplina y con sentido de responsabilidad en el desempeño de nuestra labor generando confianza y seguridad.

Innovación: Implementando mejoras continuas en los productos, servicios y procesos, en búsqueda de una mejor atención para nuestros clientes.

Compromiso: Orientados al logro de objetivos institucionales.

Respeto: Reconocimiento, apreciación y valoración a las normas y grupos de interés, generando un ambiente de armonía.

Eficiencia: Añadiendo valor agregado a las funciones que venimos desempeñando, a fin de incrementar la productividad y gestionar de manera óptima nuestros recursos.

2.4.2.13. Cultura institucional

Es el mensaje que caja Huancayo transmite al cliente a través del trato y de su forma de operación. Se presentan los siguientes aspectos relevantes de la cultura institucional:

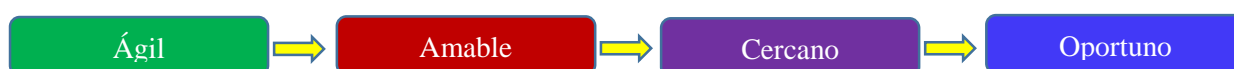
- A. Entendimiento de las necesidades del cliente:** entendimiento claro y profundo del funcionamiento del negocio y sus necesidades de inversión.
- B. Recurrencia y gradualidad de los prestamos:** el empresario debe saber con toda claridad que cuando paga un préstamo puede acceder inmediatamente al siguiente y que este puede ser de mayor monto, dependiendo siempre de: su historial crediticio, el flujo de caja y el plan de inversión.
- C. Agilidad en el otorgamiento de préstamo:** para las familias de bajos ingresos el costo de oportunidad es uno de los factores que le permiten crecer y de la misma manera debe ser mínimo el costo de la transacción. Ambos dependen de un servicio muy ágil, de una respuesta rápida a la solicitud de préstamo.
- D. Formalidad y puntualidad:** no se puede exigir al cliente el pago puntual de crédito cuando, recíprocamente no se ha sido puntual y muy formal en el desembolso.
- E. Respeto al cliente:** un buen servicio de crédito debe estar basado en un respeto irrestricto al cliente. El vestido, la apariencia, el lenguaje y el buen trato del asesor

de negocios son esenciales. De la misma manera se debe respetar y tomar muy en serio el proyecto de negocio que presenta el cliente.

- F. Relación personal con el cliente:** el asesor de negocios construye una relación hasta cierto punto personal con el cliente, que le permite obtener información para satisfacer sus necesidades financieras. Otorgar créditos rápidos ante cualquier oportunidad comercial. Tomar medidas anticipadas ante cualquier riesgo de morosidad.

2.4.2.14. Propuesta de valor

La propuesta de valor que ofrece la entidad financiera en estudio es la siguiente:



2.4.2.15. Redes de agencia

Debido a la progresiva incursión de diferentes instituciones financieras en su mercado principal que incluyo la participación de la banca tradicional, CMAC Huancayo S.A dio inicio a un importante proceso de expansión de manera que en la actualidad cuenta con una red de 155 agencias a nivel nacional cubriendo todo el territorio peruano para apoyar el crecimiento de los micro y pequeños empresarios a nivel nacional.

Ilustracion II-4 Distribución de agencias de caja Huancayo



2.5. MARCO CONTEXTUAL

2.5.1. Evolución de la morosidad en el Perú

En el periodo 2012 – 2017 se tiene que la morosidad en el sistema financiero peruano ha incrementado según los datos publicados por la Asociación de Bancos del Perú – ASBANC. A continuación, se detallara cada año.

Año 2012

La morosidad en el sistema financiero en el año 2012 se incrementó, creció por tercer mes consecutivo en el mes de Marzo de dicho año. Esto debido a que la participación de la cartera morosa en relación al total de colocaciones se elevó al 1,62% al mes pasado en ese año. Si bien el índice de morosidad de los bancos en el Perú subió permaneció en niveles bajos en medio del dinamismo del crédito ante el sólido crecimiento económico local y dentro del contexto latinoamericano. La banca peruana ostento ratios de morosidad menores a los de varios otros países, lo que reflejo el buen manejo crediticio por parte de las entidades que conforman el sistema bancario peruano.

En comparación con datos de Marzo del 2012, el índice de morosidad de los bancos en México fue del 2,47%, del 2,58% en Chile y del 2,80% en Colombia. Si comparamos estos datos en el 2012 el Perú estuvo por debajo de los niveles de morosidad a comparación de los de países vecinos antes mencionados.

En lo que represento en el mes de abril el índice de morosidad de los bancos que operan en Perú subió por cuarto mes sucesivo y alcanzó su mayor nivel en 20 meses llegando al 1,71%, aunque permaneció en uno de los niveles más bajos de América Latina. Esto sucedió debido a que la morosidad subió en los créditos para las grandes empresas y los préstamos de consumo; pero bajó para las medianas empresas y los créditos hipotecarios.

Por último, en el mes de diciembre del 2012 el índice de morosidad de los bancos que operan en el Perú llego a alcanzar el 1,75%, en comparación con el mes de Enero donde se obtuvo el 1,54% evidenciándose un incremento del 0,21% cerrando el 2012 con un ligero aumento.

Año 2013

En Octubre del 2013 la morosidad de la banca peruana subió y llegó al 2,17%, porcentaje mayor en 0.05 puntos porcentuales al registrado en Septiembre y superior en 0.38 puntos porcentuales frente a Octubre de 2012. El incremento de la morosidad en Octubre respondió principalmente a mayores créditos impagos en el segmento de medianas y pequeñas empresas, y en menor medida en los segmentos de consumo e hipotecarios, lo que fue compensado por un retroceso en la cartera atrasada de los créditos otorgados a las grandes empresas.

Este comportamiento se debió a un contexto de desaceleración económica, debido a un proceso continuo de inclusión financiera, en el que la banca mantiene adecuadas políticas de admisión crediticia, así, como un estrecho cumplimiento de las normas exigidas por la SBS en cuanto a provisiones y requerimientos de capital en función del riesgo asumido en sus operaciones. En conclusión, la morosidad en el sistema financiero peruano en el año 2013 cerró en un 2,14% un nivel similar al que registran otros países de la región, como en Chile (2,17%), Colombia (2,96%), México (3,42%) y Brasil (5,10%).

Año 2014

Al término del año 2014 la morosidad en el sistema financiero peruano incremento en el mes de Diciembre llegando al 2,47%, esto se debió al leve avance de los atrasos (como porcentaje de los créditos totales) en los créditos corporativos y en los otorgados a las medianas y microempresas en 0,01, 0,15 y 0,21 puntos porcentuales; otro elemento que influencio en el referido comportamiento es el aumento de la morosidad en el financiamiento hipotecario, en 0.07 puntos porcentuales.

Año 2015

Con lo que respecta al año 2015, la morosidad llegó al 2,69% en Junio, la cifra más alta registrada en 10 años desde el 2,90% reportado en Agosto del 2005, esto se basó en el contexto de desaceleración económica lo que explicaría el incremento de la morosidad en los créditos a las medianas empresas (que pasaron de 5,26% a 5,36%), en las grandes empresas (que se expandieron de 0,82% a 0,84%) y en los créditos hipotecarios (que pasaron de 1,55% a 1,58%), comparando los datos de Mayo y Junio de aquel año. Es así que en el mes de diciembre se llegó a tener el 2,54% de morosidad, lo que aumento en 0,07 puntos porcentuales en comparación con el mes de diciembre del año 2014.

Año 2016

En el año 2016 al cierre del mes de Abril, la morosidad ascendió al 2,77%, ratio mayor en 0,06 puntos porcentuales frente al reportado en marzo, y en 0,17 puntos porcentuales en comparación con Abril del 2015. Este dato también es el más alto en diez años, desde el 2,90% registrado en Agosto del 2005; el avance de la morosidad en Abril del 2016 se explicó por un comportamiento similar en todos los tipos de crédito, a excepción del segmento de consumo, cuyo ratio se mantuvo estable en 3,54% en el cuarto mes del año. Dadas sus elevadas participaciones en la cartera bancaria total, los créditos cuya morosidad influyó más en el alza de Abril fueron los corporativos, seguidos de aquellos destinados a las medianas y grandes empresas. Dicho año se finalizó con un 2,80% de morosidad aumentando en un 0,26 puntos porcentuales con respecto al 2015.

Año 2017

El 2017 se cerró con un porcentaje no tan alentador, ya que aumento en 0,24 puntos relacionado al año 2016, aumentando la morosidad. A continuación, se presenta el gráfico en el que se ilustra cómo ha incrementado la morosidad en el sistema financiero peruano a lo largo de estos seis años que se ha tomado como referencia; estos datos corresponden al promedio por año.

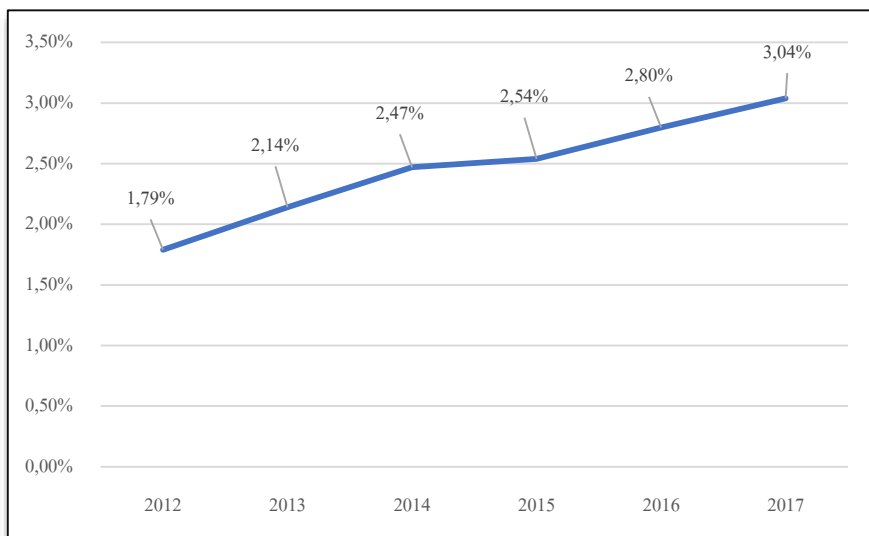


Gráfico II-6. Promedio de morosidad en el sistema financiero peruano

Fuente: ASBANC (2018) – Elaboración propia

2.5.2. Evolución de la morosidad en los créditos consumo en el Perú

En la siguiente ilustración se presenta la morosidad que se ha tenido en los créditos consumos en el periodo 2012 - 2017:

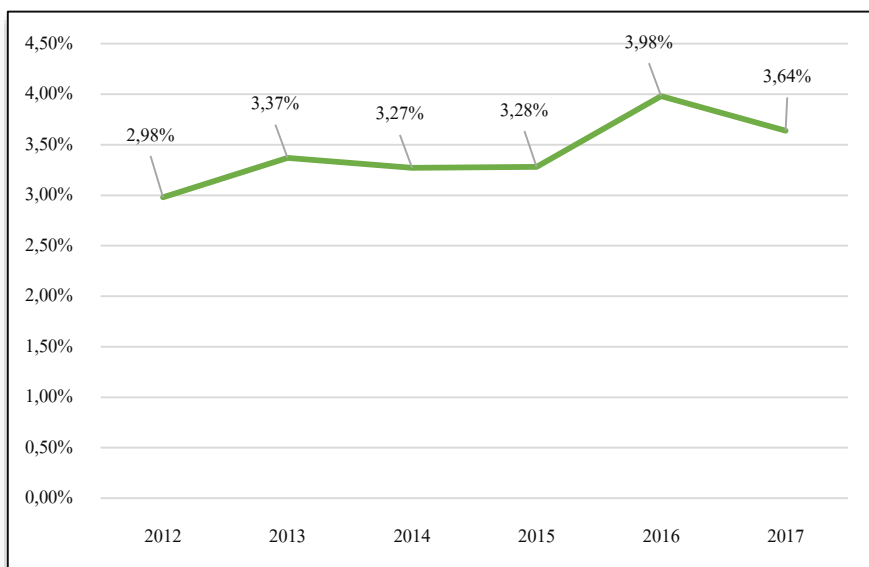


Gráfico II-7. Evolución de la morosidad en créditos consumo en el Perú

Fuente: ASBANC (2018) – Elaboración propia

2.5.3. Evolución de la morosidad en los créditos microempresa en el Perú

En el siguiente grafico se presenta la morosidad alcanzada en los créditos microempresa del año 2012 al 2017.

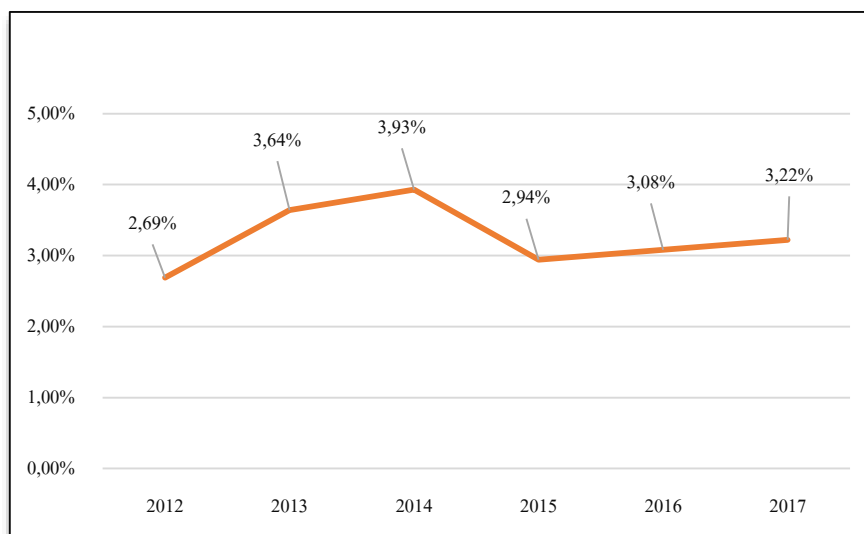


Grafico II-8. Evolución de la morosidad en créditos microempresa en el Perú
Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2017) – Elaboracion propia

2.5.4. Regiones del Perú con mayor nivel de morosidad

A continuación, se presenta las 10 regiones que cuentan con un mayor índice de morosidad en el Perú según los datos publicados en el 2018 por la central de riesgo (EQUIFAX), las cuales clasifica de la siguiente manera:

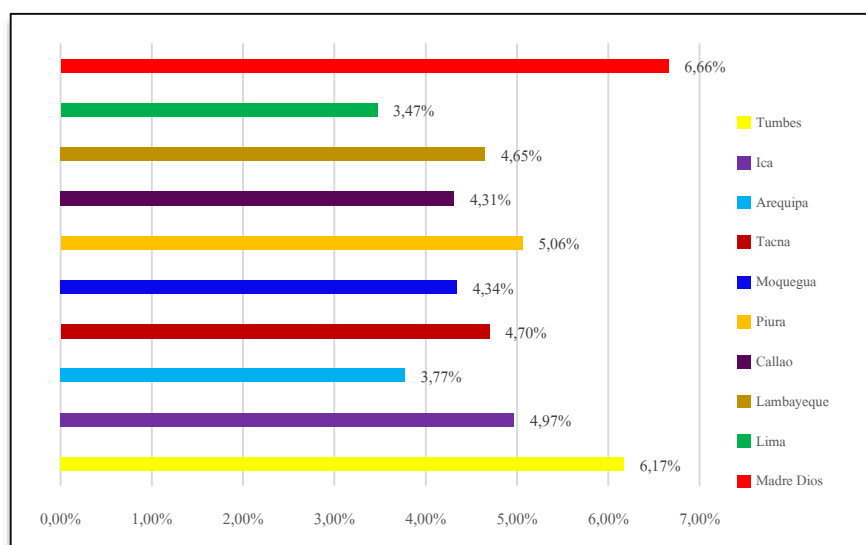


Grafico II-9. Departamentos del Perú con mayor índice de morosidad

Fuente: Gestión (2017) - Elaboracion propia

2.5.5. Morosidad en América Latina

Conforme a los datos recopilados por la Asociación de Bancos del Perú – ASBANC, los países de América Latina con mayor índice de morosidad son los siguientes:

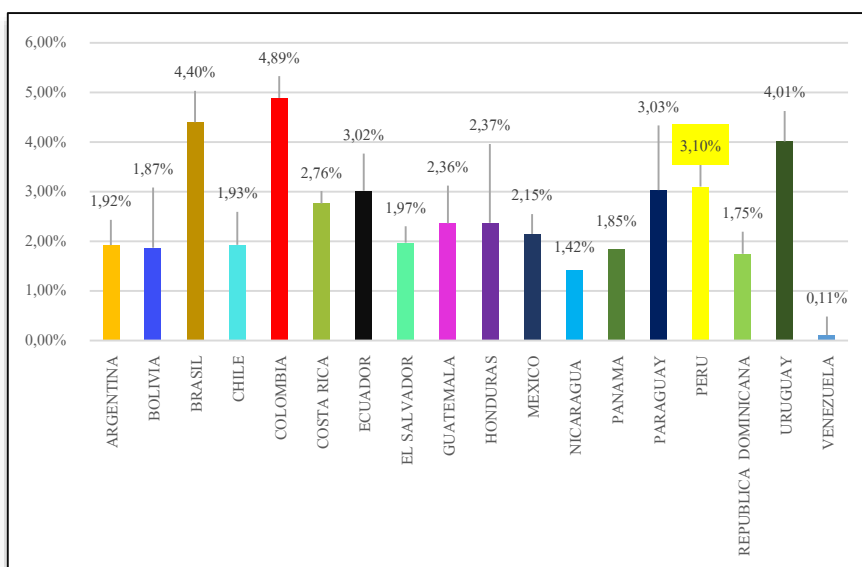


Grafico II-10. Países con mayor índice de morosidad en América Latina

Fuente: ASBANC (2018) - Elaboración propia

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. ENFOQUE Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación es cualitativa porque se aboca a identificar las características externas e internas de la mora en la que incurren los prestamistas de caja Huancayo S.A; además, la investigación es narrativa ya que describe la particularidad de la mora antes indicada.

3.2. SUJETOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. Universo

El universo está conformado por los 3200 expedientes de créditos conformados por los tipos de créditos consumo, credi casa, credi ruedas, hipotecarios y microempresa, aprobados y desembolsados en la institución financiera.

3.2.2. Población

La población para los fines de la presente investigación está conformada por 453 expedientes de créditos, donde 192 créditos consumo representan el 42% del total de créditos que se encuentran en dicha situación. Por otra parte, tenemos a los créditos microempresa que son 261 créditos en morosidad lo que equivale al 58% respectivamente.

3.2.3. Muestra

Para desarrollar el presente trabajo de investigación se seleccionó a los 453 expedientes que se encuentran en morosidad, una vez obtenidos dichos datos se aplicó la siguiente fórmula para saber con qué número de expedientes se trabajaría, el resultado fue de 63 expedientes de créditos.

Poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n = Es el tamaño de la muestra que queremos calcular.

N = Tamaño de la población.

Z = Es la desviación del valor medio que aceptamos para logra el nivel de confianza deseado.

En función del nivel de confianza que busquemos, usaremos un valor determinado que viene dado por la forma que tiene la distribución de Gauss. Los valores más frecuentes son:

- Nivel de confianza 90% -> Z = 1.645
- **Nivel de confianza 95% -> Z = 1.96** ➡ este porcentaje se utilizó en este caso.
- Nivel de confianza 99% -> Z = 2.575

e = Es el margen de error máximo admitido (5%)

p= Es la proporción de unidades muestrales que cumplen cierta condición.

Entonces la formula se resolvería de la siguiente manera:

Z=	1,96
N=	453
p=	0,95
q=	0,5
e=	0,05

Reemplazando

$$n = \frac{1,96^2 * 453 * 0,95 * 0,5}{(453 - 1) * 0,05^2 + 1,96^2 * 0,95 * 0,5} = 63$$

3.3. MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS

A continuación, se detalla los métodos y procedimientos que se realizaron para la ejecución de la tesis:

Procedimiento para recolección de información

- Se les comento y solicito el permiso necesario al administrador y a la asistente de operaciones de la agencia Sullana, para la búsqueda de información del trabajo de investigación.
- Con el permiso otorgado, se acudió al sistema interno de la caja Huancayo y se adquirió los números de los expedientes de créditos que se encontraban en morosidad, lo cual se procedió a separarlos de los expedientes que no contaban con mora.
- Se seleccionó por muestreo de números aleatorios los expedientes de créditos que se encontraban en morosidad hasta completar el número de expedientes de créditos requeridos, en este caso eran 63 expedientes.
- Los expedientes de créditos se evaluaron para cumplimiento de criterios de selección.
- Se recogieron los datos pertinentes correspondientes a la variable en estudio (morosidad), la cual se incorporó en la ficha de recolección de información, la misma que está conformada por datos generales y los datos de la variable de estudio.
- Se continuó con el llenado de la ficha de recolección de información hasta completar los tamaños muestrales de estudio.
- Se reunió todas las hojas de recolección de información, con el propósito de elaborar la base de datos respectiva para proceder a realizar el análisis respectivo.

Procedimiento de recolección de datos

- Se visitó a los clientes morosos seleccionados en el muestreo y se procedió a aplicar las encuestas necesarias, (**ver anexo 3**) donde se le solicita a la persona encuestada que responda con completa sinceridad y veracidad para que de esta manera se pueda conocer cuáles son los factores determinantes de la morosidad.
- Se le solicitó a los analistas de créditos que respondan a la entrevista (**ver anexo 4**) con la veracidad necesaria.
- Se tabulo, analizo, evaluó y ordeno la información recolectada, luego se almacenó y se procesó en una base de datos del programa Microsoft Excel 2016.
- Se procedió a elaborar los cuadros y gráficos necesarios en el programa de Excel 2016.
- Se elaboró los resultados, discusión y conclusiones respectivas.
- Por último se realizaron las recomendaciones pertinentes.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Los métodos e instrumentos que se utilizaron en la investigación fueron los siguientes:

3.4.1. Entrevista

Esta técnica se destinó a los colaboradores del departamento de créditos que realizan gestión directa e indirecta en caja Huancayo, a fin de obtener información sobre todo los aspectos relacionados con la investigación. Asimismo, permitió la comunicación bidireccional – oral del personal responsable de las decisiones de esta entidad.

3.4.2. Encuesta

Se aplicó a los clientes que se encuentran en la situación de morosidad, lo cual afecta de manera directa e indirecta a la institución financiera en estudio. Esta técnica permitió conocer las opiniones, actitudes, expectativas y las decisiones que han tenido los clientes.

3.4.3. Revisión documental

Se empleó para la revisión bibliográfica (expedientes de créditos, tesis, textos, trabajo de experiencia profesional, monografías, etc.) también, para el desarrollo del marco teórico del trabajo de investigación, por lo cual se obtuvo información de diversos documentos. Además, esta técnica fue primordial para analizar estadísticas, memorias, estados financieros, así como los diversos aspectos relacionados con la investigación.

3.4.4. Observación

Es una técnica de recolección de información basada en el comportamiento del individuo, objeto, unidad, o acontecimiento a investigar. La observación consiste en la medida y registros de los hechos observables, según el método científico, por lo tanto medida por instrumentos científicos.

Esta técnica permitió conocer de cerca el procedimiento que realizan los colaboradores al otorgar un crédito, y las estrategias desarrolladas en la cobranza de este mismo.

Los instrumentos que se utilizaron en la investigación están relacionados con las técnicas antes mencionadas de la siguiente manera:

Tabla III-1. Técnicas e instrumentos utilizados

TÉCNICA	INSTRUMENTO
Entrevista	Guía de entrevista
Encuesta	Cuestionario
Revisión documentaria	Guía de análisis documental
Observación	Guía de observación

Fuente: Elaboración propia.

3.5. ASPECTOS ÉTICOS

Se mantendrá tres aspectos importantes para la investigación que son los siguientes:

1. Se mantendrá en reserva todos los datos obtenidos.
2. Se reportara y se citara a los autores consultados para no incluir en plagio.
3. Se cumplirá con los artículos del 27 al 31 del código de ética del profesional en administración.

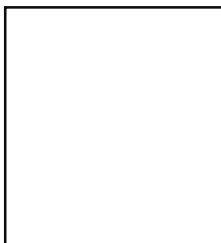
DECLARACIÓN JURADA
DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Joel Martin Panta Carlín identificado con código universitario 0102013028, y DNI N° 72578792, en la condición de egresado de la Facultad Ciencias Administrativas Escuela Profesional Administración de Empresas y domiciliado en calle Augusto B. Leguía 202 Asentamiento Humano “El Obrero” , distrito de Sullana, Provincia de Sullana, Departamento de Piura, con celular N° 979147256 , con Email: carlin1994.1306@gmail.com

DECLARO BAJO JURAMENTO: Que el trabajo de investigación que presento a la Oficina Central de Investigación (OCIN), es original, no siendo copia parcial ni total de un trabajo de investigación desarrollado, y/o realizado en el Perú o en el extranjero, en caso de resultar falsa la información que proporciono, me sujeto a los alcances de lo establecido en el artículo N° 411, del código penal concordante con el artículo 32 de la ley N° 27444, y la ley del procedimiento administrativo y general y las normas legales de protección a los derechos del autor.

En fe de lo cual firmo la presente.

Piura, Agosto de 2018



JOEL MARTIN PANTA CARLÍN
DNI N° 72578792

Artículo 411.- El que, en un procedimiento administrativo, hace una falsa declaración en relación a hechos o circunstancias que le corresponde probar, violando la presunción de veracidad establecida por ley, será reprimida con pena privativa de libertad no menor de un año ni mayor de cuatro años.

Artículo 4: inciso 4.12 del reglamento de registro nacional de trabajo de investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Comportamiento de la morosidad en el periodo de estudio

Tabla IV-1. Morosidad de caja Huancayo en el periodo estudiado

<i>Mes</i>	<i>Colocación de cartera en soles</i>	<i>Saldo de cartera atrasada</i>	<i>Promedio de morosidad en caja Huancayo</i>	<i>Cantidad de soles en mora, en créditos consumo</i>	<i>% de mora promedio en créditos consumo</i>	<i>Cantidad de soles en mora, en créditos microempresa</i>	<i>% de mora promedio en créditos microempresa</i>
Febrero	S/ 2'201,036.00	S/ 8,023.00	0,36%	S/ 9,345.00	0,33%	S/ 3,668.00	0,10%
Marzo	S/ 2'668,916.00	S/ 19,794.00	0,74%	S/ 15,096.00	0,53%	S/ 19.794,00	0,54%
Abril	S/ 3'250,032.00	S/ 11,816.00	0,36%	S/ 19.302.00	0,68%	S/ 11.816.00	0,32%
Mayo	S/ 3'797,559.00	S/ 52,727.00	1,39%	S/ 22.950.00	0,81%	S/ 52.545.00	1,43%
Junio	S/ 4'306,380.00	S/ 33,189.00	0,77%	S/ 25.970.00	0,92%	S/ 33.007.00	0,90%
Julio	S/ 4'881,877.00	S/ 78,219.00	1,60%	S/ 30.256.00	1,07%	S/ 58.748.00	1,60%
Agosto	S/ 5'607,483.00	S/ 107,620.00	1,92%	S/ 40.032.00	1,42%	S/ 79.374.00	2,16%
Setiembre	S/ 6'461,325.00	S/ 21,736.00	0,34%	S/ 41.035.00	1,45%	S/ 10.025.00	0,27%
Octubre	S/ 7'046,784.00	S/ 31,233.00	0,44%	S/ 42.003.00	1,49%	S/ 13.664.00	0,37%
Noviembre	S/ 7'870,477.00	S/ 72,929.00	0,93%	S/ 43.890.00	1,55%	S/ 33.952.00	0,92%
Diciembre	S/ 8'603,411.00	S/ 81,746.00	0,95%	S/ 45.056.00	1,60%	S/ 44.447.00	1,21%
Enero	S/ 8'980,681.00	S/ 88,193.00	0,98%	S/ 46.800.00	1,66%	S/ 73.950.00	2,01%
Febrero	S/ 9'451,223.00	S/ 147,269.00	1,60%	S/ 48.708.00	1,72%	S/ 98.561.00	2,68%
Monto total desembolsado en créditos consumo				S/ 2'823,966.00			
Monto total desembolsado en créditos microempresa				S/ 3'671,156.00			

Fuente: sistema interno de caja Huancayo – Elaboración propia

En el apartado de la tabla IV-I, podemos apreciar el comportamiento de las colocaciones y el promedio de morosidad. Con respecto a las colocaciones esta ha ido en aumento, esto se debe a que la institución financiera es nueva, por ende, atraen a los clientes con bajas tasas de interés, con productos crediticios que son de interés del cliente y como consecuencia incrementa la cartera de clientes en la entidad financiera. Pero así como se ha colocado créditos, se aprecia que el saldo de la cartera atrasada ha aumentado, verificando que desde el mes de Febrero hasta el mes de Agosto del 2017 es donde se ha tenido altos y bajos montos por recuperar. Sin embargo, desde el mes de Setiembre hacia adelante ha ido en aumento, lo que genera una preocupación a corto y largo plazo.

Asimismo, se puede observar el comportamiento de los periodos mensuales de la variación de la morosidad en los créditos microempresa, y en los créditos consumo nos presenta una tendencia al incremento. Sabiendo que el índice de morosidad son los créditos morosos entre el total de los créditos concedidos, se puede apreciar que en los créditos microempresa no se ha tenido un incremento constante ya que ha presentado elevados e inferiores índices de mora

El 28.02.2017 se tenía un saldo de cartera atrasada de S/ 8,023.00 lo que no generaba preocupación alguna, no obstante, al término del periodo de estudio siendo el 28.02.2018 ya se contaba con un saldo de S/ 147,122.00, lo que evidenciaba un incremento significativo en la cartera atrasada.

En cuanto, a los índices más bajos que se presentaron en los créditos microempresa fueron en los meses de febrero con el 0,10%, abril con un 0,32%, seguido de setiembre con el 0,27%, siendo estos tres meses quienes poseían el menor indicador de morosidad, y los índices más altos se mostraron en los meses de mayo con el 1,43%, julio con el 1,60%, agosto con el 2,16%, siendo este, el mes con el mayor registro de morosidad que se presentó en el año 2017. En el mes de enero se obtuvo el 2,01%, y finalmente febrero del 2018 con el 2,68%, donde en líneas generales se evidencio un incremento del 2,58 puntos porcentuales de morosidad en el periodo estudiado.

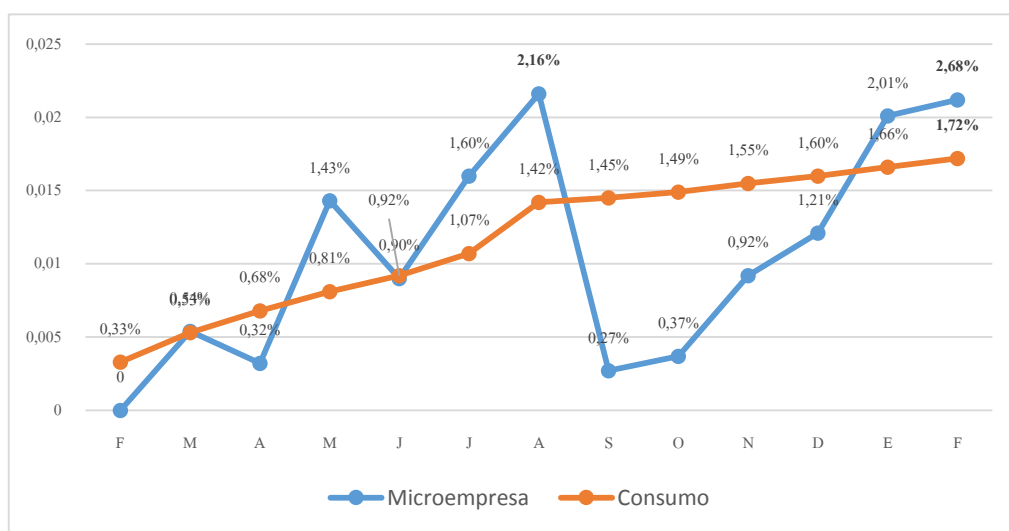


Grafico IV-1. Evolución de la morosidad en los créditos consumo y microempresa

Por lo contrario, en el grafico IV-I, se observa que el comportamiento de la morosidad en los créditos consumo ha tenido un incremento constante, siendo febrero del 2017 el mes con menor ratio de morosidad con un 0,33% y febrero del 2018 con el mayor ratio de morosidad con el 1,72%, donde se observa una variación del 1,39 puntos porcentuales de mora.

Este incremento de niveles de morosidad tanto en los créditos consumo y microempresa podría haber ocurrido por un menor dinamismo en la economía peruana, y por los efectos del fenómeno del niño que afecto principalmente a la zona norte del país.

4.1.2. Características demográficas de los clientes que incurren en la morosidad

Para determinar las características demográficas de los clientes que incurren en morosidad se seleccionó indicadores que hacen parte del proceso crediticio, donde la información que se requería es elemental para cualquier entidad microfinanciera dentro de las solicitudes de créditos de los clientes y las centrales de riesgo. Los indicadores que se han tomado en cuenta son las siguientes: sexo, edad, grado de instrucción, tipo de vivienda y experiencia crediticia en el sistema financiero por parte del deudor.

A continuación se detalla cada indicador:

Sexo: Es el indicador referido a la condición orgánica que distingue a los mujeres de los varones.

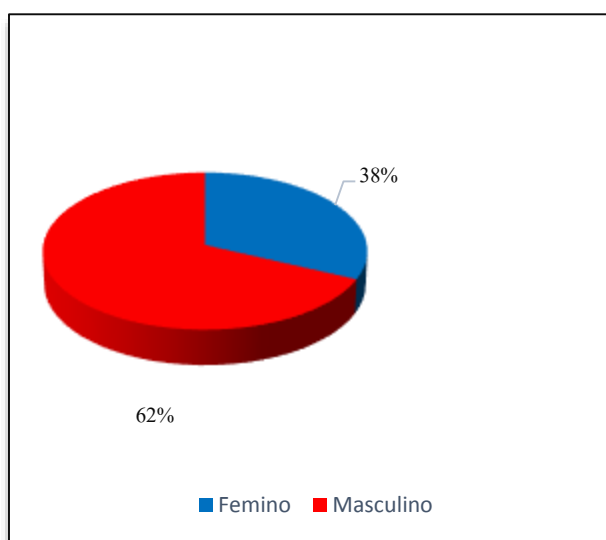


Grafico IV-2. Sexo predominante en la morosidad de caja Huancayo

Fuente: Encuesta aplicada – Elaboración propia

En el grafico IV-2, se presenta el resultado obtenido de las encuestas aplicadas a los clientes que se encuentran en morosidad, donde el 38% son de sexo femenino lo cual está representado por 24 mujeres, mientras que en el sexo masculino se tiene un 62% lo que representa a 39 varones que se encuestaron. Con estas cifras se puede afirmar que los clientes de sexo masculino tienen mayor tendencia a la morosidad.

Tabla IV-2. Clasificación del sexo masculino de acuerdo a la categoría del deudor

Sexo masculino		
Categoría de riesgo	Cantidad	Porcentaje
Normal	2	5%
Cpp	4	10%
Deficiente	8	21%
Dudoso	12	31%
Perdida	13	33%
Total	39	100%

Fuente: Elaboración propia

Tabla IV-3. Clasificación del sexo femenino de acuerdo a la categoría del deudor

Sexo femenino		
Categoría de riesgo	Cantidad	Porcentaje
Normal	1	4%
Cpp	3	13%
Deficiente	6	25%
Dudoso	4	17%
Perdida	10	42%
Total	24	100%

Fuente: Elaboración propia

Tabla IV-4. Porcentaje total del sexo de los clientes morosos según categoría del deudor

Sexo				
Categoría de riesgo	Masculino	Femenino	Cantidad total de morosos	Porcentaje
Normal total	3%	2%	3	5%
Cpp total	6%	5%	7	11%
Deficiente total	13%	10%	14	22%
Dudoso total	19%	6%	16	25%
Pérdida total	21%	16%	23	37%
Total	62%	38%	63	100%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla IV-4, se puede apreciar que la categoría de riesgo Perdida es la que concentra mayor número de morosos con un 37%, donde el 21% es de sexo masculino y el 16% de sexo femenino lo que significa que dichos atrasos superan los 120 días de mora y por consecuencia su recuperación es inevitable. Caso contrario es la categoría Normal donde se muestra apenas el 5%, lo que denota que dichos deudores poseen atrasos entre 0 a 8 días donde su recuperación aún es posible.

Edad: Es el indicador numérico que se refiere a la edad cronológica del cliente.

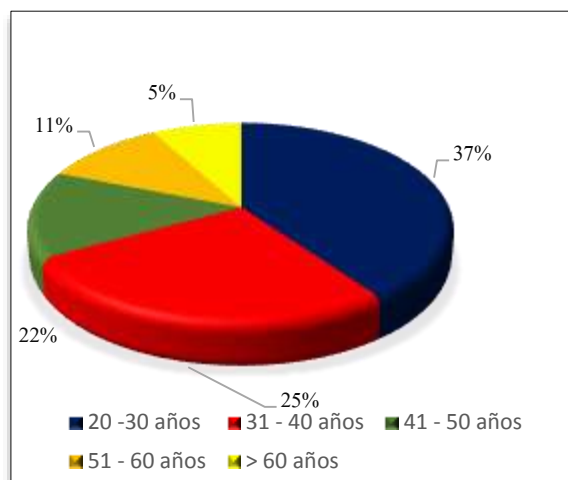


Gráfico IV-3. Edad del deudor que predomina en la morosidad de caja Huancayo

Fuente: Encuesta aplicada – Elaboración propia

En el gráfico IV-3 y en la tabla IV-5, se aprecia que de los clientes encuestados, 23 se encuentran entre la edad de 20 a 30 años lo que representa el 37% perteneciendo a la categoría perdida, 16 personas encuestadas poseen una edad de 31 a 40 años lo que equivale al 25% ubicándose en la categoría de riesgo dudoso, además, se tiene 14 clientes que oscilan entre los 41 y 50 años lo que corresponde al 22% hallándose en la categoría deficiente, asimismo, 7 personas tienen entre 51 a 60 años lo que comprende el 11% situándose en la categoría CPP, y finalmente se cuenta con 3 clientes encuestados los que poseen una edad mayor a los 60 años lo que equivale el 5% de la muestra.

Tabla IV-5. Edad del cliente y la categoría de deudor a la que pertenece

Categoría de riesgo	Edad	Masculino	Femenino	Cantidad de morosos	Porcentaje
Normal total	>60	2	1	3	5%
Cpp total	51 – 60	4	3	7	11%
Deficiente total	41 – 50	8	6	14	22%
Dudoso total	31 – 40	12	4	16	25%
Pérdida total	20 – 30	13	10	23	37%
Total		39	24	63	100%

Fuente: Elaboración propia.

Con estos datos se puede manifestar que mientras menos edad tenga el cliente mayor es la tendencia a la morosidad, ya sea porque este no posee la experiencia suficiente en el sistema financiero o no acumula patrimonio alguno. Por lo contrario, a más edad menor será la tendencia de morosidad ya que el cliente tiene mayor experiencia ya sea en su negocio, trabajo o en el sistema financiero, y podría poseer un mayor patrimonio.

Grado de instrucción: es el indicador que hace referencia al nivel educativo que posee el cliente.

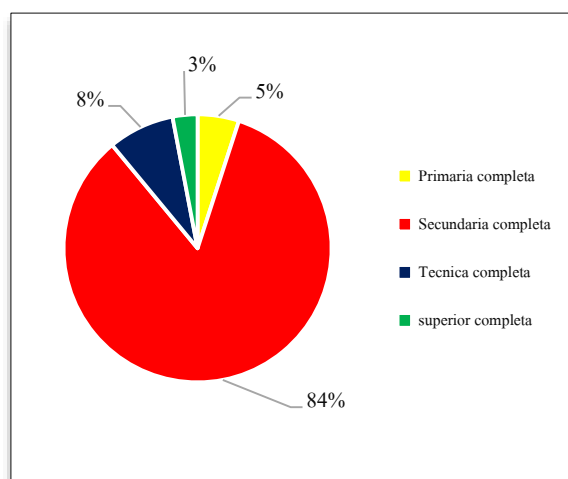


Gráfico IV-4. Grado de instrucción del deudor en caja Huancayo

Fuente: Encuesta aplicada – elaboración propia

En el gráfico IV-4 y en la tabla IV-6, se aprecia que el nivel de instrucción de los clientes que incurren en mora es relativamente bajo, donde los resultados que se obtuvieron son los siguientes: se tiene 3 clientes que poseen solamente primaria completa lo que representa el 5% del total de la muestra, en segundo lugar se tiene a 53 clientes que cuentan con secundaria completa lo que equivale al 84%, en tercer lugar con una cantidad menor se tiene a 5 clientes que concluyeron una carrera técnica lo que corresponde al 8%, y en lo que respecta a nivel superior completo solamente se tiene un porcentaje mínimo de 2 clientes lo que significa el 3% de los clientes morosos.

Tabla IV-6. Nivel de instrucción del cliente moroso

Nivel de instrucción	Masculino	Femenino	Cantidad de morosos	Porcentaje
Primaria completa	2	1	3	5%
Secundaria completa	35	18	53	84%
Técnica completa	2	3	5	8%
Superior completo	0	2	2	3%
Total	39	24	63	100%

Fuente: Elaboración propia.

Con esta cantidad se deduce que más del 80% de los clientes morosos poseen un bajo nivel de instrucción alcanzando en su mayoría primaria y secundaria completa. En consecuencia, esto se convierte en un inconveniente al momento de afrontar el compromiso de pago, ya que estos clientes son incapaces de darse cuenta de los problemas que están ocasionando a los prestamistas al retrasar los pagos de forma reiterada.

Tipo de vivienda del deudor: es aquel indicador que refleja la condición de la vivienda del cliente, las cuales se clasifican en propia, familiar o alquilada.

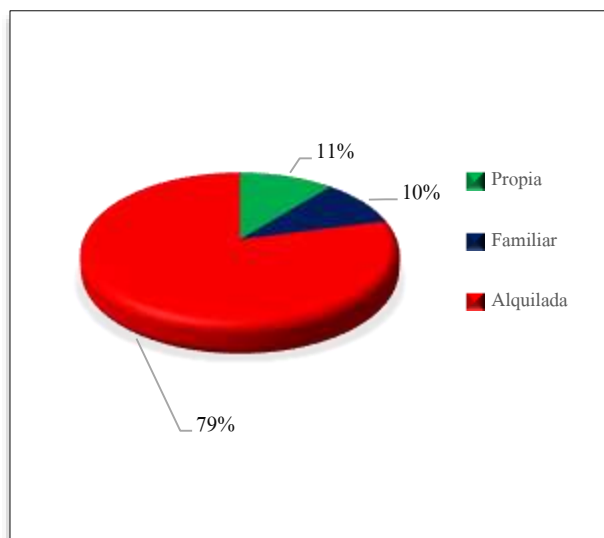


Gráfico IV-5. Condición de la vivienda del deudor

Fuente: Encuesta aplicada – Elaboración propia

En el gráfico IV-5 y tabla IV-7, se observa que 7 clientes de los 63 encuestados que se encuentran en morosidad poseen una vivienda propia lo que representa el 11%, por otra parte, se tiene a 6 clientes que manifiestan habitar en una vivienda familiar lo que equivale el 10%, finalmente, se tiene a 50 clientes que declaran residir en una vivienda alquilada lo que significa el 79% de la muestra obtenida.

Tabla IV-7. Tipo de vivienda del deudor

Tipo de vivienda	Masculino	Femenino	Cantidad de morosos	Porcentaje
Propia	2	5	7	11%
Alquilada	35	15	50	79%
Familiar	2	4	6	10%
Total	39	24	63	100%

Fuente: Elaboración propia.

Con estos números se puede afirmar que el deudor al no contar con una vivienda propia sostendría inconvenientes para cumplir con su obligación adquirida. Esto generaría en un futuro problemas para el asesor financiero cuando localice al deudor al momento de efectuar el proceso de cobranza, ya que el cliente no posee una residencia estable.

Experiencia crediticia en el sistema financiero

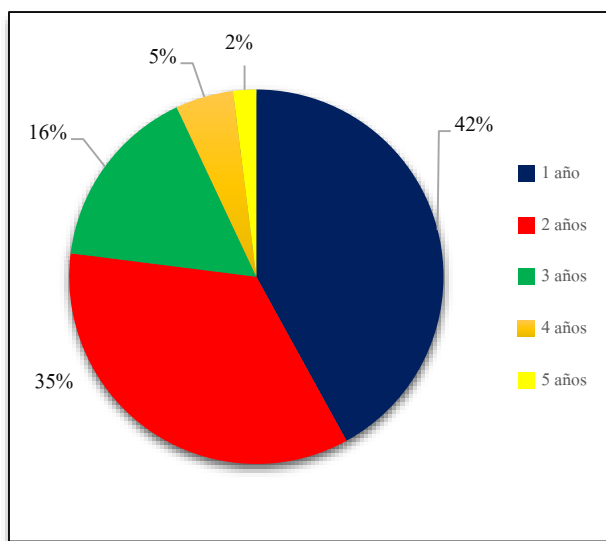


Gráfico IV-6. Experiencia crediticia del deudor en el sistema financiero

Fuente: Encuesta aplicada – Elaboración propia

En el gráfico IV-6 y tabla IV-8, muestra el alto porcentaje de morosidad que se aglomera en los clientes que poseen experiencia mínima en el sector financiero, donde los clientes que sostienen experiencia de 1 año en créditos equivale al 42% , además, los clientes que poseen experiencia de 2 años equivale al 35%, asimismo, en una escala menor tenemos a los clientes con experiencia de 3 años que se encuentran en un 16 %, seguido de los clientes que cuentan con 4 años de experiencia en el sector financiero en un 5%, y por último tenemos a los clientes que poseen 5 años de experiencia que cuentan con un porcentaje mínimo del 2%.

Tabla IV-8. Experiencia del cliente moroso en el sistema financiero

Año de experiencia	Edad	Masculino	Femenino	Cantidad de moroso	Porcentaje
1 año	20 – 30	16	11	27	42%
2 años	31 -40	15	7	22	35%
3 años	41 -50	6	4	9	16%
4 años	51 – 60	2	1	3	5%
5 años	> 60	0	1	1	2%
Total		39	24	63	100%

Fuente: Elaboración propia.

Estas características permite deducir que el cliente que aún no ha tenido experiencia en el sistema financiero o esta es mínima, la posibilidad de que incurra en mora se mantiene latente, caso contrario, ocurre con aquellos clientes que poseen mayor experiencia en el sistema financiero, ya que estos poseen una posibilidad mínima de contraer morosidad, esto podría deberse a que ya tienen conocimiento y la experiencia necesaria de las consecuencias que traería si llegaran a estar en esa condición.

4.1.3. Factores económicos que determinan la morosidad en caja Huancayo

Para definir los factores económicos se tomó en cuenta la actividad que realiza el deudor y el nivel de ingreso que genera a base de ello.

Trabajo que desarrolla el deudor

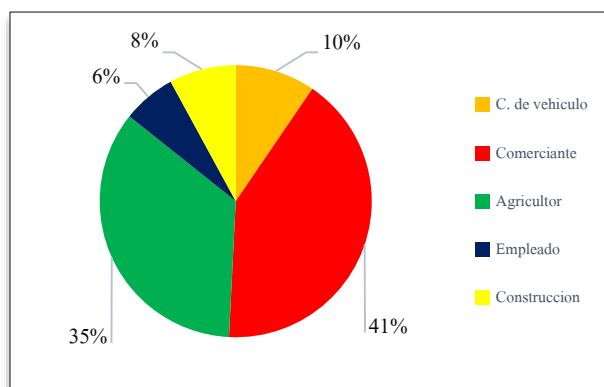


Gráfico IV-7. Factor económico - actividad a la que se dedica el deudor.

Fuente: Encuesta aplicada – Elaboración propia

En el gráfico IV-7 y la tabla IV-9, se obtuvo que 26 clientes se dedican al comercio lo que representa el 41% del total de la muestra encuestada, asimismo, se cuenta con 22 clientes que se desempeñan en la agricultura lo que equivale el 35%, además, se cuenta con 6 clientes que laboran en la conducción de un vehículo motorizado siendo el 10% del total de los encuestados, después, se tiene 4 clientes que poseen un trabajo dependiente (empleado), estos quiere decir que trabajan para una empresa lo que pertenece al 6%, y finalmente 5 clientes que se ocupan en la construcción representando el 8%.

Tabla IV-9. Actividad desarrollada por el deudor

Actividad desarrollada	Masculino	Femenino	Cantidad de morosos	Porcentaje
Cond. vehículo motorizado	4	2	6	10%
Comerciante	9	17	26	41%
Agricultor	18	4	22	35%
Empleado	3	1	4	6%
Construcción	5	0	5	8%
Total	39	24	63	100%

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a estos resultados obtenidos se evidencia que los clientes que se dedican al comercio y a la agricultura son los que poseen mayores problemas para cumplir con el préstamo adquirido, donde el principal motivo que ellos señalan es la disminución de los ingresos del negocio y a los diferentes factores externos que afectaron su cosecha.

Nivel de ingresos del cliente moroso

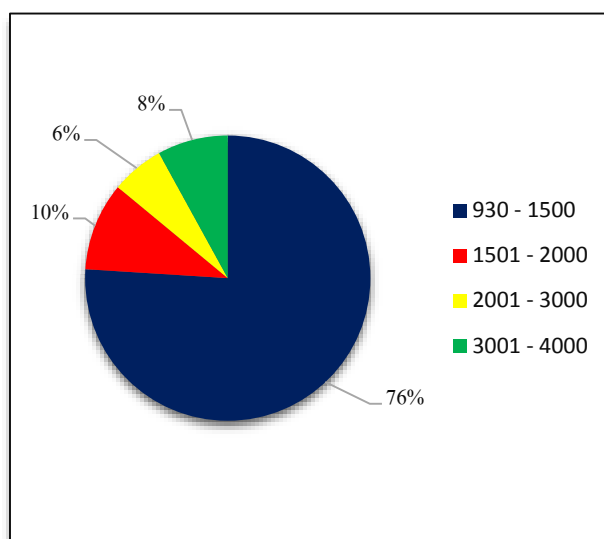


Gráfico IV-8. Factor económico - nivel de ingreso del deudor

Fuente: Encuesta aplicada – Elaboración propia

En el gráfico IV-8 y la tabla IV-10, se aprecia que 48 de los 63 clientes considerados en la muestra poseen un ingreso entre S/ 930.00 a S/ 1500.00 lo que equivale al 76%, asimismo, 6 clientes cuentan con ingresos que oscilan entre S/ 1501.00 y S/ 2000.00 lo que corresponde el 10% del total de los encuestados, en una escala menor se cuenta con 4 clientes que adquieren ingresos que rodean los S/ 2001.00 a S/ 3000.00 siendo el 6% del total, además, se tiene a 5 clientes que generan ingresos entre S/ 3001.00 a S/ 4000.00 lo cual representa el 8%.

Tabla IV-10. Ingresos mensuales del deudor

Ingresos del deudor	Masculino	Femenino	Cantidad de morosos	Porcentaje
930 – 1500	26	21	47	75%
1501 – 2000	5	2	7	11%
2001 – 3000	3	1	4	6%
3001 – 4000	5	0	5	8%
Total	39	24	63	100%

Fuente: Elaboración propia.

Con estas cifras se observa que los ingresos que oscilan entre 930.00 soles a 1500.00 soles tienden a tener mayores problemas al momento de cumplir con la obligación contraída, en consecuencia, son los que más propensos están a que incurran en mora. Caso contrario, los clientes que bordean ingresos de 2,001.00 soles a 4,000.00 soles mensuales son los que poseen menores inconvenientes para concluir con la deuda adquirida.

4.1.4. Factores institucionales que determinan la morosidad en caja Huancayo

Para describir los factores institucionales se tomó en cuenta los errores cometidos por los asesores financieros, errores en el proceso de evaluación y errores en el proceso de cobranza del crédito.

¿Qué motivos generan que su cartera atrasada haya incrementado?

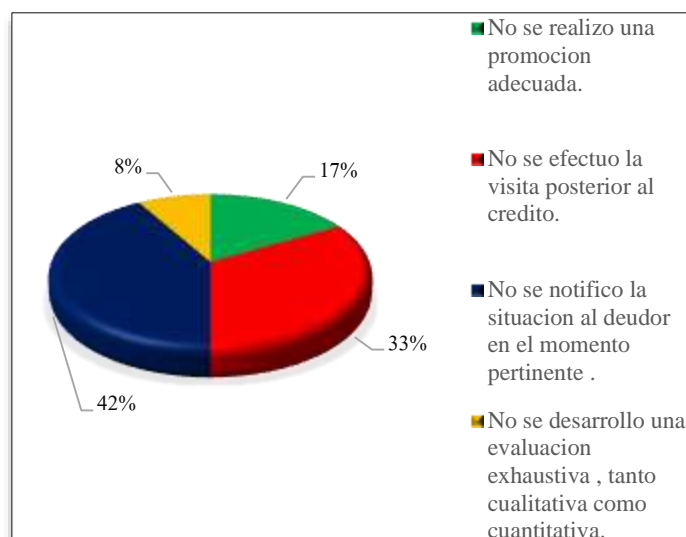


Grafico IV-9. Errores cometidos por los asesores financieros

Fuente: Entrevista aplicada – Elaboración propia

En el grafico IV-9, muestra los errores cometidos por los asesores de créditos, donde el 42% representado por 5 analistas indicaron que no se notificó la situación del deudor en el momento pertinente, un 33% conformado por 4 analistas señalaron que no efectuaron la visita posterior al crédito, el 17% constituido por 2 asesores manifiestan que no realizaron una promoción apropiada, mientras que un 8% en el que se encuentra un evaluador alude que no desarrollo una evaluación exhaustiva, tanto cualitativa como cuantitativa.

Con estos desaciertos realizados por los asesores financieros se deduce que el mayor error reiterado es no haber notificado al cliente en el momento preciso, ya que notificar al cliente implica hacer llegar ya sea por cualquier medio de comunicación, la tardanza que está teniendo el deudor para cumplir con la obligación contraída, estos medios pueden ser una llamada telefónica, una notificación escrita (**ver anexo 8**), una visita domiciliaria.

Otro error identificado consumado por los evaluadores es no haber efectuado la visita posterior al crédito, ya que esta visita contribuye a conocer si el cliente invirtió el dinero en lo que había manifestado al momento de la solicitud del préstamo, debiendo realizar la inspección en el inicio, en la evaluación y posterior al crédito. Además, otra falencia observada en los evaluadores financieros es no haber realizado una promoción apropiada, en este caso no haberle comunicado al cliente con un lenguaje apropiado sobre las tasas de interés, el monto del préstamo, el plazo, la cuota y sobre todo las consecuencias que traería si el cliente se atrasa o deja de pagar el crédito.

Asimismo, en un porcentaje menor se tiene que el asesor financiero no ha realizado una evaluación exhaustiva sabiendo que estos datos obtenidos son fundamentales al momento de realizar la evaluación de crédito para determinar el monto y la cuota del préstamo.

¿Qué errores se cometen continuamente en la evaluación y presentación del crédito verificado por el comité evaluador?

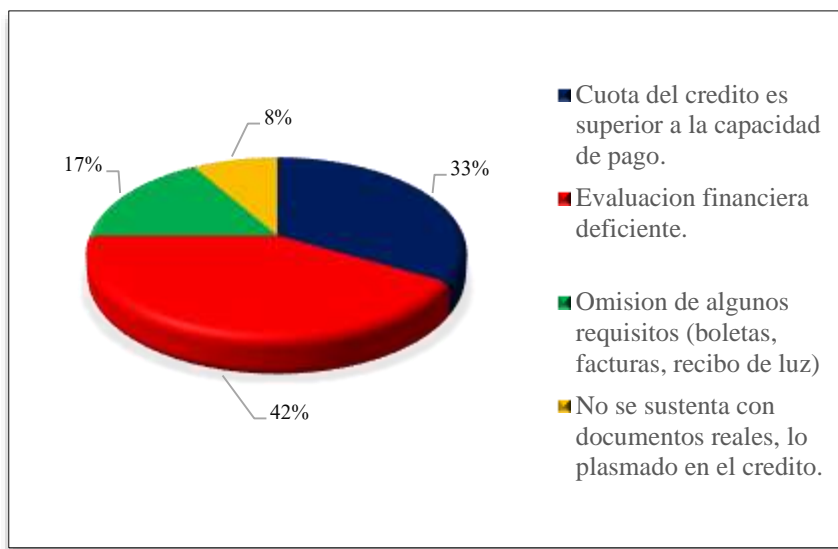


Grafico IV-10. Errores cometidos en el proceso de evaluación del crédito.

Fuente: Entrevista aplicada – Elaboración propia

En el gráfico IV-10, se muestra que 5 analistas de los 12 entrevistados expresan que la falencia que encuentran en su mayoría al momento de realizar el comité de crédito es la deficiente evaluación financiera desarrollada por sus colegas lo que representa el 42%, un 33% conformado por 4 analistas manifiestan que el error que se comete con frecuencia es colocar una cuota superior a la capacidad de pago del cliente, por otra parte, 2 analistas señalan que en algunos casos se omiten requisitos como boletas, facturas, recibo de luz, lo que equivale el 17%, mientras que un 8% indica que no se sustenta con documentos reales lo plasmado en el crédito como es la falta de alguna declaración jurada, copia literal, informe de riesgo, etc.

Con estos datos obtenidos se infiere que el error cometido con frecuencia en el proceso de evaluación por los analistas de créditos es realizar una evaluación financiera deficiente y al obtener esa información se llega a cometer errores como sobrevaloración de las ventas, no se llega a considerar eventuales riesgos, se minimiza las referencias crediticias, y por si fuera poco no contrastan la información con la realidad.

Otro error que cometen a menudo los asesores financieros es en el momento de determinar la cuota del crédito siendo esta mayor a la capacidad de pago del cliente, al cometer este error prácticamente

están colocando en riesgo el crédito, que quizá por el afán de llegar a la meta y sobrepasar el puntaje asignado lo realizan para poder comisionar, hacen hasta lo imposible de colocar dicho crédito, por ende, en futuro no muy lejano el cliente tendría problemas para cumplir con la cuota, debido a que su capacidad de ingresos no se lo permite, ya que el cliente da prioridad a otros aspectos dejando de lado la obligación contraída.

En un porcentaje menor otra falencia que se da en la evaluación de crédito es que se omiten algunos requisitos básicos y documentos reales, debido a que los asesores financieros tienen una alta credibilidad hacia el cliente lo cual no es aconsejable.

¿Qué deficiencias se presentan en la institución financiera que impiden una cobranza efectiva?

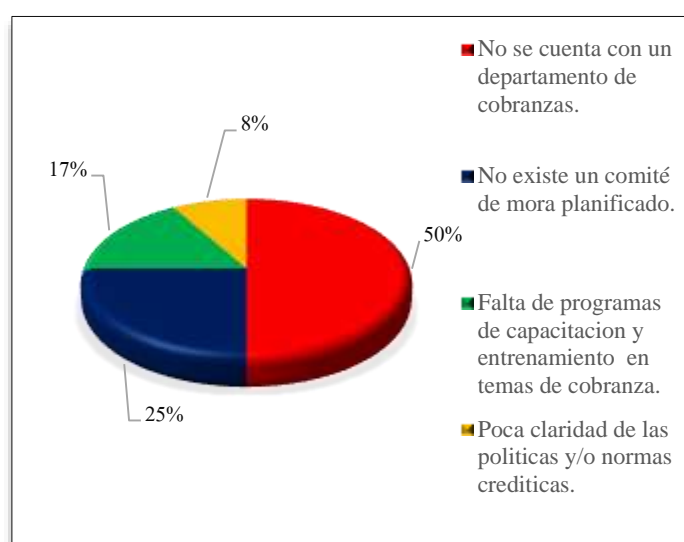


Gráfico IV-11. Errores que impiden un proceso de cobranza efectiva

Fuente: Entrevista aplicada – Elaboración propia

En el gráfico IV-11, se aprecia que el 50% de los analistas de créditos manifiestan que las deficiencias que se tienen en la institución financiera en el proceso de cobranza se debe a que no se cuenta con un departamento de cobranza, un 25% señala que no existe un comité de mora planificado, el 17% representado por 2 analistas aluden que no se tiene continuamente programas de capacitación y entrenamiento en temas de cobranza, asimismo, con un 8% indican que las normas y políticas crediticias poseen poca claridad.

Las cifras adquiridas en el gráfico precedente señalan que en su mayoría la deficiencia que impide una cobranza efectiva se debe a que no cuentan con un departamento de cobranza, esto hace que los mismos analistas de crédito realicen dicha función y no sea ejecutado por personas más capacitadas, especializadas en el rubro que cuenten con experiencia en ese tipo de actividades.

En segundo lugar los asesores indican que no se cuenta con un comité de mora planificado, donde se detalle que día de la semana se realice un operativo de mora, que lugares se intervendrá con frecuencia, y otros aspectos que se pueden incluir en dicho operativo.

La tercera deficiencia que perjudica a los analistas al momento de realizar la cobranza es que aluden que no cuentan con una capacitación constante y entrenamiento en cobranzas , ya que esta se da cada trimestre, por último, expresan que algunas normas y políticas crediticias carecen de claridad en algunos aspectos o no van de acuerdo al mercado actual.

A continuación, se detalla los créditos que se encuentran en morosidad de acuerdo a la categoría de riesgo y al tipo de crédito a la que pertenece en general y por analista de crédito.

Tabla IV-11. Clasificación de los créditos en morosidad según categoría de riesgo

Categoría de riesgo	Consumo	Microempresa	Cantidad de créditos en morosidad	Porcentaje
Normal	10	13	23	5%
Cpp	19	30	49	11%
Deficiente	43	55	98	22%
Dudoso	52	63	115	25%
Perdida	68	100	168	37%
Total	192	261	453	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla IV-12. Cantidad de morosos que poseen los asesores en su cartera de créditos

Asesor	Crédito Consumo	Crédito Microempresa	Total de morosos en su cartera
1	20	23	43
2	4	5	9
3	18	11	29
4	4	4	8
5	2	10	12
6	26	51	77
7	32	50	82
8	48	55	103
9	17	25	42
10	4	7	11
11	9	12	21
12	8	8	16
Total	192	261	453

Fuente: Elaboración propia.

4.1.5. Factores sociales que determinan la morosidad en caja Huancayo

Para detallar los factores sociales se tomó en cuenta las dificultades coyunturales por la que atraviesa el cliente.

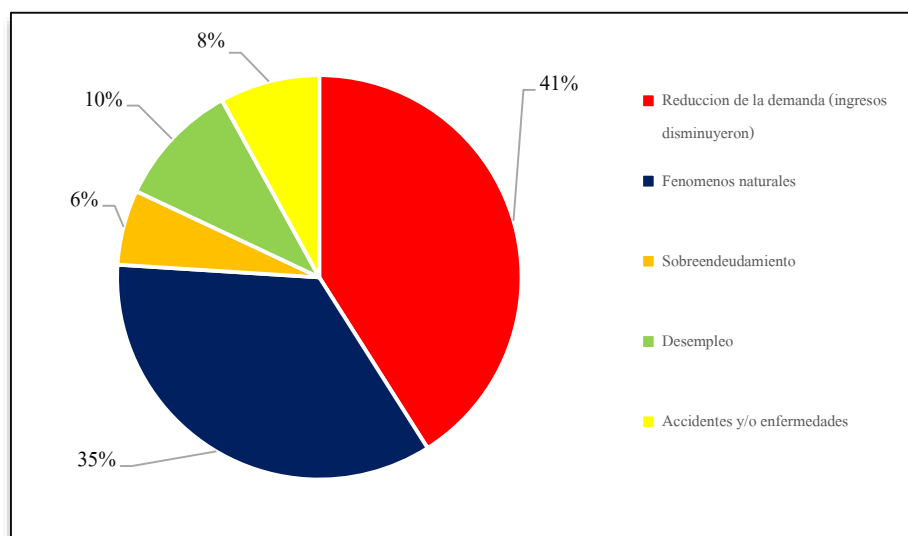


Gráfico IV-12. Factor social - inconvenientes que no permiten pagar el crédito

Fuente: Encuesta aplicada – Elaboración propia

En el gráfico IV-12 y tabla IV-13, se observa los inconvenientes que han tenido los clientes para concluir con el préstamo adquirido, donde el 41% conformado por 26 clientes manifiestan que se retrasaron en el pago de su cuota debido a que los ingresos de sus negocios disminuyeron, en segundo plano se tiene 22 clientes representando el 35% de los clientes encuestados indicando que aplazaron su fecha de pago por el fenómeno natural que ocurrió, asimismo, 6 clientes expresan que no cuentan con un empleo estable lo cual impide pagar a tiempo su cuota programada lo que equivale al 10%, por su parte, 5 clientes declaran haber tenido algún accidente y/o enfermedad lo que corresponde al 8%, por último, 4 clientes aluden que el retardo se debe a que se sobreendeudaron lo que representa el 6% del total de la muestra.

Tabla IV-13. Inconvenientes que no permiten cumplir con el crédito

Inconvenientes presentados	Sexo masculino	Sexo femenino	Cantidad de morosos	Porcentaje
Reducción de la demanda (ingresos disminuyeron)	9	17	26	41%
Fenómenos naturales	18	4	22	35%
Sobreendeudamiento	3	1	4	6%
Desempleo	4	2	6	10%
Accidentes y/o enfermedades	5	0	5	8%
Total	39	24	63	100%

Fuente: Elaboración propia.

Con esta cantidad podemos deducir que el principal problema que perjudica el pago puntual del cliente, se debe a la reducción de la demanda, por ende disminuyen los ingresos, esto genera que las personas tienden a dar prioridad a las necesidades básicas, por consecuencia, dejan de lado la obligación que adquirieron y terminan en la condición de moroso.

Otro inconveniente que se presentaron e impidieron el pago del préstamo fue el fenómeno del niño ocurrido en el año 2017, como ya se sabe el norte del Perú fue el más afectado trayendo consecuencias deplorables, haciendo que los clientes tengan obstáculos para realizar su pago en la fecha precisa.

Asimismo, un porcentaje de clientes indican que la situación económica del país no es buena debido a que no tienen un empleo que les ayude a cumplir con su obligación. El sobreendeudamiento también fue otro impedimento que perjudicó a los clientes, ello se debe a la existencia de un gran número de entidades financieras quienes presentan procesos flexibles al momento de otorgar un crédito, donde la desesperación del cliente juega un papel importante, ya que por cumplir con su pago se ven tentados en contraer deudas en exceso y optan por adquirir otro préstamo en otra entidad, y debido a su bajo conocimiento en cultura financiera no se percatan que la situación se complicaba aún más.

Por último, una parte de los encuestados expresan que no realizaron el pago oportuno debido a que presentaron problemas con su salud o algún accidente sufrido, por ende, no laboraban y como resultado no poseían un ingreso que les posibilite el cumplimiento de su préstamo.

4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A continuación, se discutirán los resultados obtenidos de la encuesta aplicada tanto a los clientes que se encuentran en la condición de moroso como la entrevista realizada a los asesores de créditos para determinar sus opiniones o apreciaciones, así como también, del análisis de la documentación recolectada. En base a ello se tomó como referencia los objetivos planteados en el presente trabajo de investigación, (**ver anexo 1**) y para una mejor explicación se desarrolló tablas por cada objetivo, para comparar los resultados obtenidos con los antecedentes referenciados.

OBJETIVO N° 1: IDENTIFICAR EL COMPORTAMIENTO DE LA MOROSIDAD EN EL PERIODO DE ESTUDIO EN CAJA HUANCAYO AGENCIA SULLANA.

Tabla IV-14. Porcentaje de morosidad en las instituciones financieras - resultados por autor

Autores	Morosidad en créditos consumo		Morosidad en créditos microempresa		Morosidad total por año		Año de la investigación	Lugar de la investigación
Internacionales								
Parrales	-		-		2012	12,13%	2013	Guayaquil
Toasa	-		-		2012	5,60%	2015	Loja
2013					5,50%			
García	2012	3%	2012	5%	2012	5%	2016	Loja
	2013	2%	2013	5%	2012	5%		
Nacionales								
Castañeda y Tamayo	2010	3,13%	2010	4,17%	2010	1,78%	2013	Trujillo
	2011	3,37%	2011	4,21%	2011	2,64%		
	2012	4,09%	2012	7,68%	2012	3,62%		
Calderón	-				2010	6,56%	2014	Trujillo
					2011	7,15%		
					2012	7,10%		
					2013	5,51%		
Pally	-		-		2013	8,24%	2016	Puno
					2014	11,39%		
Ramírez y Vallejo	-		-		2012	6,59%	2017	Trujillo
					2013	6,22%		
					2014	11%		
					2015	10,86%		
					2016	4,09%		
Panta	1,72%		2,68%		2018	1,60%	2019	Piura

Fuente: Elaboración propia

A partir del análisis documental, los hallazgos encontrados de acuerdo al objetivo específico número uno se infiere que la cartera de colocaciones incremento (**ver anexo 7**); esto en un futuro puede repercutir en los objetivos de la institución financiera debido a que la morosidad de caja Huancayo agencia Sullana aumento en el periodo de estudio (ver tabla IV-1). En el mes de febrero del 2017 la institución financiera presento un ratio menor del 0,36%, sin embargo, al término del periodo estudiado el ratio de morosidad aumento llegando al 1,60%, debido a que la gestión realizada por el personal de créditos para disminuir el porcentaje de mora no fue la adecuada; además, de no contar con estrategias de recuperación ni departamento de cobranzas. Asimismo, hubo un crecimiento del ratio de morosidad en crédito consumo llegando al 1,72% y en crédito microempresa del 2,68% (ver gráfico IV-1).

Estos resultados guardan relación con los que sostienen Castañeda y Tamayo (2013), Parrales (2013), Garcia (2016) y Pally (2016) quienes obtuvieron como resultado un aumento del ratio de morosidad por año, incluyendo el incremento de morosidad en los créditos consumo y microempresa (ver tabla IV-14), donde manifiestan que estos ratios de morosidad pueden afectar los objetivos estratégicos de la entidad financiera debido a la ineficiente gestión del personal de créditos y la carencia de estrategias para la recuperación del préstamo. Ello es acorde con lo que en este estudio se encuentra.

En lo que no concuerda la presente investigación realizada son con los autores, Calderón (2014), Toasa (2015), Ramírez y vallejo (2017), donde ellos mencionan que obtuvieron una disminución del ratio de morosidad por año, y que se debe principalmente a que se redujo el otorgamiento de créditos a clientes que se consideran como un riesgo representativo, debido a que un incremento del otorgamiento de créditos a clientes con perfil riesgoso terminaría en una mayor cartera vencida, lo que traería como consecuencia la disminución de la cartera de las colocaciones, rotación de personal, envío a castigo y cobranza judicial, lo que en este estudio no se encontró dichos resultados.

El resultado obtenido demuestra que el ratio de morosidad que posee caja Huancayo si bien es cierto se mantiene por debajo del promedio estándar (**ver anexo 9**), la tendencia al incremento es evidente ya que se no se está realizando una gestión adecuada.

**OBJETIVO N° 2: DETERMINAR LAS CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DE LOS
CLIENTES QUE INCURREN EN LA MOROSIDAD DE CAJA HUANCAYO A. SULLANA**

Tabla IV-15. Perfil del cliente moroso - según autores

Autores	Indicadores							Año de la investigación	Lugar de la investigación	
	Edad	Sexo		Grado de instrucción		Tipo de vivienda	Experiencia en el sector financiero			
Moreno	18-38	M	93%	-		-	<año	41,7%	2013	Trujillo
		F	7%				1año	58,3%		
Céspedes	31-40	M	68%	Sin estudios	26%	-	1año	22%	2015	Cajamarca
		F	32%	Primaria	56%		2años	64%		
						Secundaria	18%			
Ramírez y Vallejo	53-71	M	65%	Secundaria	65%	-	-		2017	Trujillo
		F	35%	Superior	35%					
Panta	20-30	M	62%	Primaria	5%	Alquilada	1 año	42%	2019	Piura
		F	38%	Secundaria	84%		2 año	35%		

Fuente: Elaboración propia

En lo que respecta a los resultados encontrados en las características demográficas en este estudio, se encontró que las dimensiones que podrían determinar para que un cliente sea moroso son: la edad, el sexo, grado de instrucción, tipo de vivienda y experiencia en el sector financiero cuyos resultados fueron los siguientes: la edad promedio de un cliente que posee dificultad para cumplir con el préstamo adquirido es la edad entre 20 a 30 años relativamente joven (ver gráfico IV-3), lo que se asemeja a los resultados obtenidos por los autores Moreno (2013) y Céspedes (2015), donde expresan que la edad promedio de los clientes que se encuentran en morosidad es de 18 a 38 años. Asimismo, este estudio difiere de los datos encontrados por Ramírez y Vallejo (2017) (ver tabla IV-15), quienes mencionan en sus resultados que la edad que predomina en los clientes morosos es entre los 40 a 70 años relativamente personas maduras. Además, incluye el estado civil como indicador en su estudio lo que no concuerda con esta investigación, ya que no se encontró resultado alguno respecto a esa dimensión.

La investigación realizada concuerda en relación a la dimensión sexo, donde los resultados (ver gráfico IV-2) se asemejan a los de los autores antes referidos, ya que obtuvieron como conclusión que el sexo masculino es más propenso a ser moroso. Asimismo, las cifras obtenidas en el indicador nivel educativo coincide con los números alcanzados por los autores Céspedes (2015), Ramírez y Vallejo (2017), donde manifiestan que los clientes morosos no poseen un alto nivel educativo, de igual manera, en el indicador experiencia en el sector financiero se obtuvo como resultado que los clientes no poseen más de dos años de experiencia (ver gráfico IV-6) lo que se asemejan a las conclusiones de Moreno (2013) y Céspedes (2015), donde indican que los clientes morosos no cuentan con la experiencia suficiente en el sector financiero.

OBJETIVO N° 3: IDENTIFICAR LOS FACTORES ECONÓMICOS DE LA MOROSIDAD EN CAJA HUANCAYO AGENCIA SULLANA.

Tabla IV-16. Factores económicos – según autores

Autores	Resultados				Año de la investigación	Lugar de la investigación
	Actividad que realiza el cliente		Nivel de ingresos del cliente			
Céspedes	Producción	51%	S/ 800.00 a 1000.00		2015	Cajamarca
	Comerciante	33%	65%			
Ramírez y Vallejo	Empleado	70%	S/ 800.00 a 2000.00		2017	Trujillo
Panta	Comerciante	41%	S/ 930.00 – 2000.00		2019	Piura
	Agricultor	35%	86%			

Fuente: Elaboración propia

En cuanto al objetivo específico número tres se basó en identificar los factores económicos por medio de la encuesta aplicada (ítems N° 2 y 7) a los clientes que se encuentran en condición de morosos (**ver anexo 3**), donde se aprecia que uno de los factores económicos que impiden el cumplimiento del pago oportuno por parte de estos clientes, son los bajos ingresos que poseen, donde un 76% posee ingresos de S/ 930.00 a S/1500.00 y un 10% genera ingresos de 1501.00 a S/ 2000.00 (ver gráfico IV-8). Esta investigación coincide con los datos obtenidos por los de Céspedes (2015), Ramírez y Vallejo (2017) (ver tabla IV- 16), quienes reportaron que del total de su muestra más del 60% de los clientes poseen ingresos menores a S/ 2000.00.

Asimismo, este estudio concuerda con los datos obtenidos en el tipo de actividad que realizan los clientes, ya que se asemeja a las cifras obtenida por Céspedes (2015) donde mencionan que la labor que predomina en esos tipos de clientes son la de comerciante y producción (agricultor), donde concluye que estos clientes poseen mayores problemas al momento de cumplir con su obligación. Por otra parte, los resultados alcanzados en el estudio difieren de la conclusión obtenida por Ramírez y Vallejo (2017) quienes exponen que el 70% de los clientes que se encuentran en la condición de morosos son empleados.

En relación a los demás autores como son Parrales (2013), Castañeda y Tamayo (2013), Moreno (2013), Calderón (2014), Toasa (2015), García (2016), Pally (2016), Calle (2017) no se encuentra resultados donde concluyan que el factor económico sea un factor determinante en la morosidad.

OBJETIVO NÚMERO 4: IDENTIFICAR LOS FACTORES INSTITUCIONALES DE LA MOROSIDAD EN CAJA HUANCAYO AGENCIA SULLANA.

Tabla IV-17. Factores institucionales -- según autores

Autor	Resultados	Año de la investigación	Lugar de la investigación
Parrales	<p>No cuenta con suficiente personal para realizar una efectiva cobranza.</p> <p>No existe capacitación permanente, respecto a la gestión de cobranzas.</p> <p>No se evidencia una correcta actualización de la base de datos personales de los clientes.</p>	2013	Guayaquil
Toasa	<p>No se cuenta con herramientas tecnológicas de campo, ni una adecuada capacitación al personal.</p> <p>Existen deficiencias en la aplicación de políticas, proceso y manuales establecidos</p> <p>La información del score del crédito no es detallada, como consecuencia no se puede realizar un análisis económico exhaustivo.</p> <p>No existe una política de cobranza preventiva.</p> <p>Se establecen metas sin tomar en cuenta la saturación del mercado.</p> <p>La oficina se encuentra fuera de la matriz o agencia del banco.</p>	2015	Loja
García	<p>Deterioro de las políticas y procedimientos de cobranza.</p> <p>Falta de capacitación hacia el personal</p> <p>Falta de un instructivo, de un análisis y evaluación para la recuperación de la cartera atrasada.</p>	2016	Loja
Castañeda y Tamayo	<p>Deficiencias en la evaluación realizada.</p> <p>Poca información obtenida de las referencias crediticias.</p> <p>Falta de capacitación al personal de cobranzas.</p>	2013	Trujillo
Calderón	<p>Errores en el proceso de evaluación, en el proceso de recuperación del crédito y errores en la organización.</p> <p>Alta rotación del personal.</p>	2014	Trujillo
Céspedes	<p>Escasos niveles de valores éticos por parte del personal.</p> <p>Colusión entre los clientes morosos y el personal de cobranza.</p> <p>Poca habilidad para recopilar y analizar información cualitativa y cuantitativa del cliente.</p>	2015	Cajamarca

	Falta de compromiso para cumplir con las normas de la institución. Dejadez para realizar el seguimiento y el cobro de la mora.		
Calle	Políticas crediticias muy flexibles.	2017	Piura
Panta	Errores cometidos por los asesores financieros, en el proceso de evaluación y errores perpetrados en el proceso de cobranza del crédito.	2019	Piura

Fuente: Elaboración propia

En referencia al objetivo número cuatro, los factores institucionales que determinan la morosidad en caja Huancayo fueron los siguientes: errores cometidos por los asesores financieros (ítem 8), falencias encontradas en el proceso de evaluación (ítem 9) y en el proceso de cobranza (ítem 10) (**ver anexo 4**), esto confirma lo de Brachfield (2014), donde manifiesta que la institución financiera es la responsable de utilizar los recursos con los que cuenta de manera eficiente para desarrollar una buena gestión y esto se vea reflejado en los indicadores financieros.

De acuerdo a la investigación realizada, los datos adquiridos se asemejan al resultado obtenido por Calderón (2014), donde según su estudio manifiesta que los factores principales que generan la morosidad en la entidad estudiada son los errores cometidos en la organización, en la evaluación y en el proceso de cobranza. Asimismo, las conclusiones de la presente investigación son similares a las de Parrales (2013), donde menciona que no existe suficiente personal para realizar una cobranza efectiva y de no contar con una capacitación constante hacia los colaboradores, de igual manera, concuerda con lo hallado por Castañeda y Tamayo (2013), donde expresan que existió una deficiente evaluación y falta de capacitación hacia al personal y solamente en un proceso concuerda con Céspedes (2015), donde menciona que existe poca habilidad por parte del asesor financiero para realizar una adecuada evaluación cualitativa y cuantitativa, lo que pertenece a las deficiencias en el proceso de evaluación. Estos resultados obtenidos por los autores antes descritos son acorde con lo que se halla en esta investigación.

Las cifras obtenidas en este estudio difieren de los autores Toasa (2015), Céspedes (2015), García (2016) y Calle (2017), donde concluyen que no se cuenta con herramientas tecnológicas, existe deficiencias en la aplicación de políticas, procesos y manuales, no existe una política de cobranza preventiva ni un instructivo, se establece metas sin tomar en cuenta la saturación del mercado, la oficina para pagos no está ubicada en el banco, colusión entre los clientes y el personal de cobranza y muchas conclusiones más (ver tabla IV- 17) donde se detalla cada una. En esta investigación no se encontraron esos resultados antes descritos.

OBJETIVO NÚMERO CINCO: DESCRIBIR LOS FACTORES SOCIALES DE LA MOROSIDAD EN CAJA HUANCAYO AGENCIA SULLANA.

Tabla IV-18. Factores sociales - según autores

Autores	Resultados	Año de la investigación	Lugar de la investigación
Parrales	Falta de empleo. Poca capacidad de pago del cliente. Falta de otros mecanismos de pago. Sobreendeudamiento. Calamidades domésticas. Desconocimientos de las obligaciones contraídas.	2013	Guayaquil
Toasa	Desastre naturales. Sobreendeudamiento de los clientes. Desempleo.	2015	Loja
Calderón	Problemas de salud (enfermedades). Sobreendeudamiento	2014	Trujillo
Céspedes	Bajos ingresos. Crisis económica. Desempleo Enfermedades	2015	Cajamarca
Calle	Desempleo.	2017	Piura
Panta	Ingresos del negocio disminuyeron. Fenómenos naturales. Sobreendeudamiento. Desempleo. Problemas de salud.	2019	Piura

Fuente: Elaboración propia

Dado el objetivo número cinco, los factores sociales que se obtuvieron en la presenta investigación y que dificultan el cumplimiento del pago por parte de los clientes son los siguientes: reducción de la demanda (bajos ingresos del negocio), fenómenos naturales, desempleo, sobreendeudamiento, y accidentes y/o enfermedades. Esto también ratifica lo de Brachfield (2014), donde expresa que los factores sociales se deben a que el cliente atraviesa por distintos problemas que en algunos casos escapan de sus manos como los encontrados en la investigación.

Los resultados obtenidos en este estudio concuerdan con los de los autores Parrales (2013), Toasa (2015), Calderón (2014), Céspedes (2015) y Calle (2017) (ver tabla IV-6), donde poseen un denominador común en su investigación, ya que dichos autores concluyeron que aquellos inconvenientes encontrados generan problemas para el pago oportuno del crédito.

A continuación, se presenta un cuadro comparativo donde se mencionan los factores que han generado la morosidad en las instituciones financieras estudiadas y que fueron determinados por los autores antes mencionados, incluyendo los resultados que se obtuvieron en esta presente investigación. Cabe resaltar que los factores internos y externos son semejantes a los factores microeconómicos y macroeconómicos donde en algunos casos los autores los denominan de distinta manera.

Tabla IV-19. Comparando resultados – según autores

Autor	Año	Conclusiones										
		Factores que generan la morosidad										
Parrales	2013	Factores internos				Factores externos						
Castañeda y Tamayo	2013											
García	2016											
Calderón	2014	Factores microeconómicos				Factores Macroeconómicos						
Toasa	2015											
Calle	2017											
Moreno	2013	Edad	Estado civil	Sexo	Carga familiar	Categoría laboral	Ingresos mensuales	Operaciones en otras entidades				
Ramírez y Vallejo	2017											
Céspedes	2015	Factores culturales			Factores económicos		Factores sociales					
Panta	2019	Factores económicos			Factores institucionales		Factores sociales					

Fuente: Elaboración propia.

CONCLUSIONES

1. Los factores de la morosidad identificados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S. A. agencia Sullana entre febrero 2017 a febrero del 2018 son: los factores económicos, los factores institucionales y los factores sociales.
2. El comportamiento de la morosidad identificado en el periodo de estudio incremento en créditos consumo y microempresa, obteniendo como resultado un aumento del 1,39 puntos porcentuales en lo que respecta a la morosidad en créditos consumo; asimismo, incremento en 2,58 puntos porcentuales en los créditos microempresa.
3. Las características demográficas de un cliente riesgoso para caja Huancayo son: Aquellas personas que tienen entre 20 a 30 años, cuyo grado de instrucción no es mayor al nivel secundario, asimismo, no cuentan con una vivienda propia, además, de no poseer la experiencia necesaria en el sector financiero.
4. En los factores económicos identificados se deduce que en su mayoría el trabajo que desarrollan los clientes morosos son la de comerciante y agricultor, siendo estos tipos de clientes quienes poseen mayores inconvenientes al momento de cumplir con su préstamo. Asimismo, el 76% de estos clientes declaran ingresos que oscilan entre S/ 930.00 a S/ 1500.00, tal como lo demuestra la evaluación del asesor financiero, por ende, se considera que son ingresos insuficientes para reducir la morosidad.
5. Los factores institucionales de la morosidad identificados son:

Errores cometidos por los asesores financieros:

- ❖ No notificaron la situación al deudor en el momento oportuno.
- ❖ No realizaron la visita posterior al crédito.
- ❖ No desarrollaron una promoción adecuada (no haber dejado en claro el tema de incumplimiento de pagos).

Errores en la evaluación del crédito:

- Realizar una evaluación financiera deficiente.
- Colocar una cuota mayor a la capacidad de pago del cliente.

Deficiencias encontradas en el proceso de cobranza del crédito:

- No cuentan con un departamento de cobranza, con personas especializadas, que posean experiencia en ese rubro, por ende, el mismo analista debe realizar dicha función.
- No ejecutan un comité de mora planificado.
- No se tiene constantes programas de capacitación y entrenamiento en cobranzas.

6. Los factores sociales de la morosidad descritos son:

- ✓ Reducción de la demanda (disminución de los ingresos).
- ✓ Fenómenos naturales (lluvias, muertes repentinas, robos).
- ✓ Desempleo,
- ✓ Sobreendeudamiento.
- ✓ Accidentes y/o enfermedades.

RECOMENDACIONES

1. Se debe mantener el nivel de morosidad que se ha identificado en los créditos consumo y microempresa, teniendo en cuenta el indicador estándar establecido por la Asociación de Bancos del Perú e instaurando metas alcanzables de acuerdo a la política de la entidad financiera.
2. En el proceso de evaluación crediticia se debe hacer énfasis a las referencias personales, de proveedores y de vecinos, además, utilizar de manera eficiente las centrales de riesgo internas y externas con las que cuenta la entidad financiera como: Sentinel, Equifax, SBS, SPLAFT, la posición de intervinientes, historial de créditos de los clientes, lo cual permita determinar la experiencia que poseen los sujetos de créditos en el sector financiero.
3. Desarrollar un fortalecimiento de la calificación del sujeto de crédito en cuanto a su nivel de ingreso, solicitando boletas, facturas; verificando el puesto de trabajo, la mercadería con la que cuenta si es que se dedica al comercio y/o a los cultivos agrícolas. Esto permitirá determinar el nivel de liquidez disponible del sujeto de crédito.
4. En los factores institucionales se debe dar énfasis a lo siguiente:

Los asesores financieros deben tener en cuenta:

- ✓ Los clientes que se encuentren en mora deben ser notificados y contactados en el momento preciso (primeros días de atraso), de manera directa, acudiendo a su domicilio, centro laboral o en última instancia realizando llamadas telefónicas, ofrecerle y darle a conocer al cliente sobre la solución que existe para revertir la condición en la que se encuentran.
- ✓ Mantener el contacto con el cliente, por ende, se debe realizar las visitas antes, durante y después de haber otorgado el crédito, con el fin de que el asesor financiero tenga conocimiento sobre el destino del crédito otorgado-
- ✓ Brindar información oportuna, con el lenguaje apropiado al momento de promocionar al sujeto de crédito, sobre los términos, montos, tasas de interés, plazos determinados.

Se debe tener en cuenta para la evaluación de créditos

- Desarrollar una evaluación financiera fehaciente, que permita obtener resultados veraces y de esta manera pueda determinar la capacidad de pago con la que cuenta el cliente.

Tener en cuenta para la recuperación del crédito

- Realizar el esfuerzo necesario para incluir un departamento de cobranza, con colaboradores especializados, que cuenten con la experiencia necesaria en el rubro, con personalidad y sobre todo con altos valores éticos.
 - Establecer y ejecutar un comité de mora donde se planifique que días de la semana, y en que horario se realizara las visitas a los clientes morosos, que zonas serán las más visitadas y qué medidas se tomara de acuerdo a la condición en la que encuentre el moroso.
 - Se debe gestionar capacitaciones mensuales tanto en el área de créditos y operaciones sobre los cambios, actualizaciones de las normas y el reglamento de créditos, para incrementar el conocimiento del evaluador financiero y disminuir el incumplimiento de ciertas normativas por parte de ellos mismos.
5. Elaborar sesiones educativas con respecto al tema de la morosidad, cuando se realicen las promociones de créditos en conjunto, ya sea en una determinada empresa, distrito, localidad, para concientizar y destacar la importancia de la cultura financiera, asimismo, distribuir la información necesaria a las personas o futuros clientes de las consecuencias que traería si llegaran a encontrarse en dicha condición.
6. Proponer a los estudiantes de pregrado o post grado relacionados con el campo de la investigación, interesados en estudios de la morosidad, profundicen el presente estudio, utilizando otra metodología con el fin de encontrar alguna asociación opuesta a la reportada en las conclusiones del presente trabajo de investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aparicio, J. (2015). Niveles del índice de morosidad en el periodo 2011 al 2014 de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Del Santa S.A. - Chimbote. *Tesis para obtener el título profesional de contador público*. Universidad Cesar Vallejo, Peru.
- Asociación de bancos del Perú - ASBANC. (Diciembre de 2018). *Estadísticas del Sistema Financiero*. Obtenido de <https://www.asbanc.com.pe/Paginas/Estadistica/Estadisticas.aspx?posTabActivo=1>
- Baca, J. (01 de Enero de 2017). La morosidad del crédito al sector privado. Obtenido de <https://www.expreso.com.pe/opinion/jorge-baca-campodonico/la-morosidad-del-credito-al-sector-privado/>
- Banco Central de Reserva del Perú - BCRP. (Marzo de 2011). Glosario de Términos Económicos. Obtenido de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>
- Banco Central de Reserva del Perú - BCRP. (2019). *Sitios de interés*. Obtenido de Entidades Financieras: <http://www.bcrp.gob.pe/sitios-de-interes/entidades-financieras.html>
- Bayona, F. (2013). Análisis de los factores que influyen en la rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú. *Tesis para el título de economista*. Universidad de Piura, Piura, Peru.
- Bello, F. (27 de Diciembre de 2017). *Las 5 C's del crédito*. Obtenido de UDLAP - Negocios y Finanzas: <https://contexto.udlap.mx/las-5-cs-del-credito/>
- Brachfield, P. (23 de Diciembre de 2014). *BRACHFIELD CREDIT & CONSULTANTS*. Obtenido de <http://perebrachfield.com/blog/morosos-y-pufistas/los-seis-grandes-tipos-de-deudores/>
- Brachfield, P. (20 de Diciembre de 2014). *CREDIT & RISK CONSULTANTS*. Obtenido de <http://perebrachfield.com/blog/morosos-y-pufistas/las-causas-principales-por-las-que-existen-morosos/>
- Brachfield, P. (27 de Enero de 2016). *Brachfield Credit & Consultants*. Obtenido de <http://perebrachfield.com/blog/riesgos-de-credito/la-importancia-del-credito-comercial-en-la-economia/>
- Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A - CMAC HUANCAYO. (2016). *Normas y Políticas de la Institución Financiera*.

- Caja Municipal de Ahorro y Credito Huancayo S.A. CMAC HUANCAYO. (2018). Obtenido de <https://www.cajahuancayo.com.pe/#>
- Calderon, R. (2014). La gestion del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Credito de Trujillo - agencia sede institucional - periodo 2013. *Para obtener el titulo profesional de licenciado en Administracion*. Universidad Nacional de Trujillo, Peru.
- Calle, J. (2017). Factores determinantes de la morosidad en los créditos grupales SUPER MUJER, de la financiera Compartamos, Piura – año 2017. *Tesis para obtener el titulo profesional de contador publico*. Universidad Cesar Vallejo, Peru.
- Castañeda, E., & Tamayo, J. (2013). La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010-2012. *Tesis para obtener el Título Profesional de Contador*. Universidad Privada Antenor Orrego, Peru.
- Cespedes, W. (2015). Factores determinantes de la morosidad en la financiera EDYFICAR en el distrito de Sorochuco – Cajamarca: Una propuesta de políticas y mecanismos para disminuirla. *Tesis para optar el titulo en Licenciado en Administracion*. Universidad Nacional de Cajamarca, Peru.
- Del Valle, E. (2005). *Creditos y Cobranzas*. Universidad Nacional Autonoma de Mexico, Ciudad de Mexico - CDMX. Obtenido de http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf
- Diario El Comercio. (22 de Setiembre de 2016). Negocios. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/negocios/sentinel-regiones-peru-endeudadas-262217>
- Diaz, C., & Del Valle, Y. (14 de Junio de 2017). *RIESGO FINANCIERO EN LOS CRÉDITOS CONSUMO DEL SISTEMA BANCARIO VENEZOLANO 2008-2015*. Obtenido de <http://ojs.revistaorbis.org.ve/index.php/orbis/article/view/311/313>
- El Boletín - Diario de Actualidad y Finanzas desde 1992. (04 de Agosto de 2016). Mercados. Obtenido de <https://www.elboletin.com/mercados/137983/paises-bancos-problemas-morosidad.html>
- Federacion Latinoamericana de bancos - FELEBAN. (2018). *Informacion Macroeconomica y Bancaria de America Latina*. Obtenido de https://indicadores.felaban.net/indicadores_homologados/indicador.php?id=15

- Frias Navarro, D. (2014). *Apuntes de SPSS - Universidad de Valencia*. Obtenido de <https://docplayer.es/22648856-Apuntes-de-spss-dolores-frias-navarro-universidad-de-valencia-2014.html>
- Garcia, K. (2016). *Analisis y evaluacion a la cartera de credito de la Cooperativa de Ahorro y Credito "Loja internacional LTDA" del canton Loja, periodo 2012 - 2013*. Loja.
- Gestion. (06 de Abril de 2017). *Regiones del pais con mayor nivel de morosidad*. Obtenido de El diario de negocios en el Peru: <https://archivo.gestion.pe/tu-dinero/equifax-cuales-son-regiones-pais-mayor-nivel-morosidad-2186856>
- Jimenez, A., & Villalta, A. (2011). Analisis de la gestion de cartera de creditos de la Cooperativa de Ahorro y Credito CREA periodo 2008 - 2009. *Tesis previo a la obtencion del titulo de ingeniero financiero*. Universidad de Cuenca, Ecuador .
- Ley N° 26702. Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. (1996).
- Ley N°23039. (1980). Ley del funcionamiento de las Cajas Municipales de Ahorro y Credito. (s.f.).
- Lopez, R., & Souza, L. (1997). *La Intermediacion Financiera y Banca de inversiones en el Peru*. Obtenido de revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/download/16674/17007
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (24 de Febrero de 2015). Codigo Civil. *Decimo sexta edicion oficial* . Lima, Peru.
- Mishkin, F. (2008). *THE ECONOMICS OF MONEY , BANKING, AND FINANCIAL MARKETS (FOURTH CANADIAN EDITION ed.)*. Toronto, Canada: Pearson Education,. Obtenido de <https://spu.fem.uniag.sk/Marian.Toth/finance/20142015/MBFM.pdf>
- Morales, M., & Vargas, N. (2017). Identificar los factores externos y su influencia en los indices de morosidad en una empresa comercializadora de productos de electricidad : estudio de caso, 2016. *Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Gestión, con mencion en Gestion Empresarial*. Pontificia Universidad Catolica del Peru, Lima, Peru.
- Moreno, W. (2013). Factores de riesgo asociados a la morosidad en los creditos de consumo de las entidades financieras privadas de la ciudad de Trujillo – Peru año 2011. *Tesis para optar el titulo de ingeniero estadistico*. Universidad Nacional de Trujillo, Peru.
- Pally, U. (2016). Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013 – 2014. *Tesis para optar el titulo de Contador Publico*. Universidad Nacional del Altiplano, Peru.

- Paredes, M., & Ugarte, S. (2015). Factores que influyen en el nivel de morosidad de la cartera de creditos en una Caja Municipal del Peru. *Tesis para optar el grado Magister en Ejecutiva en Administracion de Empresas*. Universidad Privada del Norte, Trujillo, Peru.
- Parodi, C. (22 de Marzo de 2013). *GESTION - ECONOMIA PARA TODOS*. Obtenido de Sistema Financiero: <https://gestion.pe/blog/economiaparatodos/2013/03/que-es-un-sistema-financiero.html?ref=gesr>
- Parrales, C. (2013). Analisis del indice de morosidad en la cartera de creditos del IECE - Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevencion de morosidad y tecnicas eficientes de cobranza. *Tesis previa para la obtencion del titulo de Magister en Administracion de empresas*. Universidad Politecnica Salesiana, Sede Guayaquil, Ecuador.
- Ramirez, A., & Vallejo, D. (2017). *Incidencia del riesgo financiero de los socios activos de la Cooperativa de Ahorro y Credito Parroquia San Lorenzo de la sede principal de Trujillo en la morosidad - año 2017*.
- Rodriguez, K. (2012). *Sistema financiero peruano*. Lima: Actualidad empresarial. Obtenido de http://aempresarial.com/servicios/revista/265_9_KLHHWEYODZXIJWLUCGUXCBKSZOMAEPLPXSMBRAFRXNBTZVJCB.pdf
- Samuelson, P., & Nordhaus, W. (2005). *MACROECONOMIA CON APLICACIONES A LATINOAMERICA*. Mexico: MCGRAW- HILL INTERAMERICANA.
- Stiglitz, J. (2006). *MAKING* (First Edition ed.). New York London. Obtenido de http://garevna.ucoz.com/metod-mat/books/Joseph_Stiglitz.pdf
- Superintendencia de Banca, Seguros Y AFP - SBS. (2009). *Entidades de regulacion y supervision del sistema financiero*. Obtenido de Finanzas en el cole - Programa de asesoria a docentes: http://www.sbs.gob.pe/portals/3/educacion-financiera-pdf/5_%20Entidades%20de%20Regulaci%C3%B3n%20y%20Supervisi%C3%B3n%20del%20SF.pdf
- Superintendencia de Banca , Seguros Y AFP - SBS. (2015). *GLOSARIO DE TÉRMINOS E INDICADORES FINANCIEROS*. Obtenido de <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (31 de Diciembre de 2017). *Informacion estadistica de Banca Multiple*. Obtenido de Morosidad por tipo de credito y modalidad: <https://www.sbs.gob.pe/app/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.asp?p=1#>

- Superintendencia de Banca, Seguros Y AFP - SBS. (2018). *Sistema Financiero Peruano*. Obtenido de Estructura y Características del sistema financiero peruano: <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2017/Abril/SF-0003-ab2017.PDF>
- Toasa, P. (2015). Análisis de los factores de morosidad en el segmento de microcrédito caso: Banca comunal (Banco Pichincha), oficina Loja, periodo 2012 - 2013. *Tesis previa a optar al grado de ingeniero en Banca y Finanzas*. Universidad Nacional de Loja, Ecuador.
- Vela, S., & Caro, A. (2015). *Herramientas financieras en la evaluación del riesgo de crédito* (Fondo Editorial de la UIGV ed.). Lima, Peru. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/478/herramientas%20financieras.pdf?sequence=1>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz general de consistencia

Título: “Factores de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A agencia Sullana entre febrero 2017 a febrero 2018”				
Nombre del tesista: Joel Martin Panta Carlín			Piura – Perú 2018.	
Problemas	Objetivos	Justificación e importancia	Variables / indicadores	Metodología
General ¿Cuáles son los factores de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A agencia Sullana entre Febrero 2017 a Febrero 2018?	General Identificar los factores de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A agencia Sullana entre Febrero 2017 a Febrero 2018.	Justificación La investigación se justifica debido a que es de interés del investigador quien ha tenido la oportunidad de apreciar el incremento de la mora y saber cuáles han sido las consecuencias de esta. Es pertinente ya que el tesista realizo sus prácticas profesionales en esta institución y fue testigo que el principal problema de la agencia es la mora, lo que ocasiona un vínculo emocional para aportar en beneficio de la caja en estudio. Asimismo la investigación se	Unidad de análisis Variable independiente Morosidad Dimensiones Factor demográfico. Factor económico. Factor institucional. Factor social. Indicadores <ul style="list-style-type: none"> • Sexo • Edad. • Nivel educativo. • Tipo de vivienda. 	Enfoque Cualitativo. Diseño Narrativo. Nivel Descriptivo Tipo Univariable sincrónica Métodos ✓ En primer lugar se identificó el problema, luego se pasó al recojo de información de lo referente a la institución en estudio ya sea estados financieros, metas, estadísticas.
Específicos ¿Cuál es el comportamiento de la morosidad en el periodo de estudio? ¿Cuáles son las características demográficas de los clientes que	Específicos Identificar el comportamiento de la morosidad en el periodo de estudio. Determinar las características demográficas de los clientes			

incurren en la morosidad de caja Huancayo?	que incurren en la morosidad de caja Huancayo	justifica por la magnitud del problema, ya que la morosidad es uno de los principales problemas de las entidades bancarias o financieras que tiene mayor predominio en países de economías en desarrollo.	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia en el sector financiero. • Actividad a la que se dedica. • Nivel de ingresos. • Errores cometidos por los asesores financieros. • Errores cometidos en el proceso de evaluación. • Errores cometidos en proceso cobranza. • Inconvenientes que no permiten pagar el crédito. 	✓ Se clasificó y se seleccionó la información necesaria para poder procesarla. ✓ Se describió todo el primer capítulo con los aspectos que lo conforman. ✓ Se determinó el segundo capítulo incluyendo los aspectos en que se subdivide. ✓ Se explicó el tercer capítulo teniendo en cuenta los sujetos de investigación. ✓ Se detalló el cuarto capítulo de manera específica. ✓ Por el último se mencionó el quinto capítulo y el sexto capítulo con los anexos que se ha utilizado.
¿Cuáles son los factores económicos de la morosidad en caja Huancayo?	Identificar los factores económicos de la morosidad en caja Huancayo.	Importancia Esta indagación es importante ya que permite al estudioso saber		
¿Cuáles son los factores institucionales de la morosidad en caja Huancayo?	Identificar los factores institucionales de la morosidad en caja Huancayo.	¿De qué manera afecta? y ¿En cuánto? este retraso a los colaboradores de la agencia; de tal manera que le permita identificar a que se debe dicho incremento, que factores generan este aumento en estos tipos de créditos; y de este manera obtenga un conocimiento de los tipos y consecuencia de la mora en los que llegan estar los clientes de la caja Huancayo S.A. agencia Sullana. Este estudio		
¿Cuáles son los factores sociales de la morosidad en caja Huancayo?	Describir los factores sociales de la morosidad en caja Huancayo.			

Técnicas

- . Entrevista
- . Encuesta
- . Revisión documentaria
- . Observación

Instrumentos

- . Guía de entrevista
- . Cuestionario

		<p>también es primordial porque puede permitir que todos los colaboradores realicen una comparación de como empezaron y como están actualmente, y respecto a esa situación efectuar estrategias y políticas que permitan mejorar la situación en la que se encuentran. Por último, es importante porque favorecerá el enriquecimiento de teorías sobre la morosidad, que nos permitan saber cuáles son los factores que determinan para que un cliente sea moroso con la finalidad de tener un sustento científico que colabore a futuras investigaciones, y sirva como base o antecedentes para mejorar estudios posteriores.</p>	<p>. Guía de análisis documental . Guía de observación De muestreo Simple De procesamiento de datos Para el procesamiento de datos se utilizó el análisis documental, verificación y selección, ordenamiento y clasificación de la información, para la codificación y tabulación de los datos se utilizó el programa Microsoft Excel 2016; el cual ayudara al procesamiento de los resultados del cuestionario y de la guía de entrevista, para obtener los gráficos necesarios. Población 453 expedientes Muestra 63 expedientes</p>
--	--	--	---

Anexo 2. Definición y operacionalización de las variables

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable independiente Morosidad La morosidad es la situación final a la que llega una persona física o jurídica que incumple con sus pagos obligatorios y acordados en tiempo y como en forma.	Variable independiente Morosidad La morosidad se define como el retraso permanente en el cumplimiento de una obligación, que ha sido adquirida por una persona en un determinado tiempo y forma, ya sea de manera formal e informal, esta puede originarse por varios factores como los económicos, institucionales y sociales trayendo consecuencias negativas en un futuro.	D1. Factor demográfico	<ul style="list-style-type: none"> • Sexo. • Edad. • Nivel educativo. • Tipo de vivienda • Experiencia en el sector financiero. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cuál es su género? ✓ ¿Cuál es su edad? ✓ ¿Qué nivel educativo posee? ✓ ¿Cuál es la condición de la vivienda donde reside? ✓ ¿Ha tenido préstamo anteriormente en otra entidad bancaria o financiera? Si la respuesta es afirmativa por favor manifieste el tiempo de experiencia en créditos.
		D2. Factor económico.	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad a la que se dedica. • Nivel de ingresos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cuál es el sector de actividad a la que se dedica? ✓ ¿Cuál es su nivel de ingresos?
		D3. Factor institucional.	<ul style="list-style-type: none"> • Errores cometidos por los asesores financieros. • Errores cometidos en el proceso de evaluación. • Errores cometidos en proceso cobranza. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Qué motivos generan que su cartera atrasada haya incrementado? ✓ ¿Qué errores se cometen continuamente en la evaluación y presentación del crédito verificado por el comité evaluador? ✓ ¿Qué deficiencias se presentan en la institución financiera que impiden una cobranza efectiva?
		D4. Factor social.	<ul style="list-style-type: none"> • Inconvenientes que no permiten pagar el crédito. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cuáles son los inconvenientes que tiene para cumplir con el pago de la cuota del crédito adquirido?

*Anexo 3. Encuesta aplicada a los clientes en
situación de morosidad*



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



Esta encuesta está destinada a recoger información que ayudará a investigar la morosidad en Caja Huancayo agencia Sullana. De antemano, se le agradece su colaboración la misma que será tratada con total confiabilidad. Lea cada pregunta y marque con una X su respuesta.

DATOS GENERALES:

1. ¿Cuál es su género?

- a) Femenino ☐
b) Masculino ☐

2. ¿Cuál es su edad?

- a) 20 - 30 años ☐
b) 31 - 40 años ☐
c) 41 - 50 años ☐
d) 51 - 60 años ☐
e) >60 años ☐

3. ¿Qué nivel educativo posee?

- a) Primaria completa ☐
b) Secundaria completa ☐
c) Técnica completa ☐
d) Superior completa ☐

4. ¿En qué distrito de Sullana radica?

- a) Bellavista ☐
b) Ignacio escudero ☐
c) Lancones ☐
d) Marcavelica ☐
e) Miguel Checa ☐
f) Querecotillo ☐
g) Salitral ☐
h) Sullana ☐

5. ¿Cuál es el sector de actividad a la que se dedica?

- a) Empleado ☐
b) Conductor de Vehículo motorizado ☐
c) Construcción ☐
d) Agricultor ☐
e) Comerciante ☐

6. ¿Cuál es su nivel de ingresos?

- a) 930.00 – 1500.00 soles ☐
- b) 1501.00 -2000.00 soles ☐
- c) 2001.00 -3000.00 soles ☐
- d) 3001.00- 4000.00 soles ☐
- e) > 4000.00 soles ☐

7. ¿Cuál es la condición de la vivienda donde reside?

- a) Propia ☐
- b) Familiar ☐
- c) Alquilada ☐

8. ¿Ha tenido préstamo anteriormente en otra entidad bancaria o financiera? Si la respuesta es afirmativa por favor manifieste el tiempo de experiencia en créditos.

Si ☐ 1 año ☐ 2 años ☐ 3 años ☐ 4 años ☐ 5 años ☐
No ☐

9. ¿Su asesor de negocios aprobó el monto que solicito en caja Huancayo? Si su respuesta es negativa indique cual fue dicho monto que requería en aquel momento.

Si ☐ Monto S/
No ☐ Monto S/

10. ¿Cuantos días de atraso tiene en el pago de su cuota del crédito adquirido?

- a) 0 – 8 días (Normal) ☐
- b) 9 – 30 días (Cpp) ☐
- c) 31 – 60 días (Deficiente) ☐
- d) 61 – 120 días (Dudoso) ☐
- e) >120 días (Perdida) ☐

11. ¿Cuáles son los inconvenientes que tiene para cumplir con el pago de la cuota del crédito adquirido? (Alternativa multiple)

- a) Accidentes y/o enfermedades ☐
- b) Sobreendeudamiento ☐
- c) Desempleo ☐
- d) Fenómenos naturales ☐
- e) Reducción de la demanda ☐

12. ¿Cuál fue la solución que opto para salir de esa situación?

- a) Reestructurar el crédito ☐
- b) Refinanciar el crédito ☐

Gracias por su tiempo.

Anexo 4. Entrevista aplicada a los colaboradores



UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



Entrevista

Estimado colaborador esta secuencia de preguntas está destinada para el recojo de información que ayudara al trabajo de investigación de la institución financiera, por el cual se le pide la honestidad necesaria para recabar la información de manera objetiva y veraz.

Nombre y apellidos :
Edad :
Profesión :
Cargo :
Celular :
Correo electrónico :

Preguntas:

1. ¿Cuál es la experiencia que posee como analista de créditos? Si su respuesta es afirmativa manifieste el lugar donde laboro.

2. ¿Se cuenta con un programa mensual, trimestral, semestral o anual de capacitación?

3. Según su criterio ¿Qué aspectos se deben mejorar en el proceso de otorgamiento de créditos?

4. ¿Qué motivos generan que su cartera atrasada haya incrementado?

5. ¿Qué errores se cometen continuamente en la evaluación y presentación del crédito verificado por el comité evaluador?

6. ¿Qué deficiencias se presentan en la institución financiera que impiden una cobranza efectiva?

7. ¿De qué manera notifican el atraso al cliente?

8. ¿Existe control que dicha gestión (notificar) haya sido efectiva?

9. ¿Qué alternativas de pagos se le brinda a los clientes que se encuentran en la condición de moroso?

10. ¿Qué gestiones ha realizado la entidad financiera para disminuir los efectos de esas situaciones?

Gracias por su tiempo.

Anexo 5. Guía de observación



UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



GUÍA DE OBSERVACIÓN

Objetivo: Recoger información diagnóstica sobre la promoción, evaluación y recuperación del crédito.

Nº	Desarrollo de actividades	Si	No	Observación
	Aspectos en la organización			
1	Se da a conocer de forma clara y objetiva las funciones y responsabilidades del colaborador.			
2	Se desarrolla en conjunto el estudio de mercado necesario para determinar las necesidades de los clientes.			
3	Las capacitaciones y entrenamientos al personal son constantes.			
	Fase de promoción del crédito			
4	La información brindada al cliente es la apropiada.			
5	El asesor financiero da a conocer al sujeto de crédito de manera clara la política de créditos y cobranza de la entidad financiera.			
	Fase de evaluación del crédito			
6	Evalúa minuciosamente los antecedentes del sujeto de crédito como referencias bancarias, record de pagos, conducta ética del cliente.			
7	Determina la capacidad de gestión (tiempo de funcionamiento, desarrollo, crecimiento, experiencia y dedicación del negocio por parte del sujeto de crédito).			
8	Valora la situación familiar (acumulación patrimonial, condición de la vivienda, número de dependientes, condición civil).			
9	Procesa y realiza la información financiera de acuerdo a los datos cualitativos y cuantitativos obtenidos.			
10	Coloca la cuota del crédito de acuerdo a la capacidad de pago del cliente.			
	Fase de recuperación del crédito			
11	Cuentan con un departamento de cobranza o un comité de mora.			
12	Existe habilidad persuasiva para recuperar los créditos.			
13	Las estrategias de cobranza son adecuadas.			
14	Los créditos otorgados han sido recuperados en el plazo establecido.			
15	Se ha evidenciado algún tipo de colusión entre los clientes morosos y los colaboradores.			

Alfa de cronbach

Como criterio general las recomendaciones para evaluar los coeficientes de alfa de cronbach son :

- a. Coeficiente alfa >0.9 es excelente.
- b. Coeficiente alfa >0.8 es bueno.
- c. Coeficiente alfa >0.7 es aceptable.
- d. Coeficiente alfa >0.6 es cuestionable.
- e. Coeficiente alfa >0.5 es pobre.
- f. Coeficiente alfa <0.5 es inaceptable.

El alfa de cronbach se determinó a través de la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

K = N° de ítems

V_i = Varianza independiente

V_t = Varianza total

- **Para hallar el número de ítems (K):**

El número de ítems fue igual al total de preguntas del instrumento de recolección de datos, donde el cuestionario aplicado a los clientes morosos estuvo conformado por 12 preguntas.

Entonces: K = 12

- **Para hallar la $\sum V_i$ de las varianzas de ítems ($\sum V_i$)**

Como resultado se obtuvo 12 varianzas para el total de cada ítem.

Donde:

V ítem 1 = 0,23	V ítem 7 = 0,44
V ítem 2 = 1,50	V ítem 8 = 1,36
V ítem 3 = 1,20	V ítem 9 = 0,47
V ítem 4 = 2,27	V ítem 10 = 1,45
V ítem 5 = 1,67	V ítem 11 = 1,49
V ítem 6 = 1,77	V ítem 12 = 2,08

Sumatoria de las varianzas de los ítems $\sum V_i =$

V ítem 1 + V ítem 2 + V ítem 3 + V ítem 4 + V ítem 5 + V ítem 6 + V ítem 7 + V ítem 8 +
V ítem 9 + V ítem 10 + V ítem 11 + V ítem 12

Reemplazamos:

0,23+1,50+1,20+2,27+1,67+1,77+0,44+1,36+0,47+1,45+1,49+2,08

Sumatoria de las varianzas de los ítems $\sum V_i = 15,9337314$

Entonces $\sum V_i = 15,93$

Realizado el cálculo para el análisis de fiabilidad utilizando el alfa de cronbach se obtuvo el siguiente resultado:

K	12
$\sum V_i$	15,9337314
V_t	58,6485261
Sección 1	1,09090909
Sección 2	0,7354796
Absoluto S2	0,7354796
∞	0,80234138

Alfa de cronbach	Nº de elementos
$\alpha = 0,802$	12

Tabla de respuestas

Nº	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I10	I11	I12	Total
1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	3	18
2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	3	3	18
3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	3	17
4	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1	17
5	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	18
6	1	4	1	1	1	1	2	1	2	3	1	18
7	1	2	2	1	2	1	3	1	2	3	2	20
8	1	4	1	2	2	1	3	2	2	2	1	21
9	1	1	2	1	1	1	3	1	2	3	2	18
10	2	1	2	2	1	2	3	2	2	1	2	20
11	1	1	2	2	1	1	2	1	3	3	2	19
12	2	3	2	3	2	1	3	2	4	4	1	27
13	1	2	2	3	2	2	3	2	4	1	2	24
14	1	1	2	3	2	1	3	2	4	4	2	25
15	2	1	2	3	1	2	3	2	3	4	1	24
16	1	2	2	1	2	2	3	1	3	4	2	23
17	2	1	2	4	2	2	3	1	3	1	2	23
18	1	2	2	3	1	1	3	2	4	1	2	22
19	2	1	2	3	2	1	3	2	4	4	2	26
20	1	2	2	3	2	1	3	1	4	4	2	25
21	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	1	22
22	1	2	2	5	1	2	3	1	4	4	2	27
23	1	1	2	5	2	1	3	3	4	4	2	28
24	2	1	2	5	2	3	3	1	3	5	1	28
25	2	2	2	3	2	1	3	3	3	4	2	27
26	1	2	2	1	2	3	3	1	3	4	3	25
27	2	2	2	4	1	1	3	1	4	5	3	28
28	1	1	2	4	3	3	3	3	3	4	3	30
29	2	2	2	1	1	1	3	1	4	4	3	24
30	1	2	2	4	3	1	3	2	3	5	2	28
31	2	3	3	5	3	1	3	2	4	4	2	32
32	1	3	2	1	1	3	3	3	3	4	1	25
33	1	1	2	5	3	1	3	1	4	4	2	27
34	1	1	2	5	1	1	3	1	3	5	2	25
35	2	1	2	5	1	4	3	3	5	5	2	33
36	1	2	2	4	3	1	3	1	5	4	5	31
37	2	2	2	3	2	1	3	1	4	5	5	30
38	2	1	2	3	1	1	3	3	4	4	5	29
39	1	5	5	5	1	4	3	1	4	4	5	38
40	1	3	3	5	2	1	3	2	5	5	5	35
41	2	2	2	5	2	4	3	1	5	4	5	35

42	1	5	5	5	2	1	3	1	5	4	2	34
43	1	3	2	5	1	1	3	2	5	5	2	30
44	1	3	2	5	2	1	3	3	5	5	1	31
45	1	5	2	4	1	4	3	3	5	5	3	36
46	2	3	2	4	2	4	3	3	5	5	5	38
47	1	1	2	4	3	1	3	1	5	4	3	28
48	2	3	2	5	1	1	3	2	5	5	5	34
49	1	3	3	5	2	4	3	1	5	5	5	37
50	1	3	2	5	1	1	3	2	5	5	3	31
51	2	3	3	5	1	4	3	5	5	5	2	38
52	1	4	1	3	5	4	3	4	5	5	3	38
53	1	5	5	5	2	4	3	5	5	5	5	45
54	2	4	3	4	4	4	3	1	5	5	5	40
55	1	3	2	5	2	4	3	1	5	5	5	36
56	1	4	2	5	5	4	3	2	5	5	5	41
57	1	3	2	5	5	4	1	2	5	5	5	38
58	2	4	5	5	4	4	1	5	5	5	3	43
59	1	4	5	5	5	4	1	2	5	5	2	39
60	1	3	5	5	5	4	1	2	5	5	5	41
61	1	1	5	5	5	4	1	2	5	5	5	39
62	2	1	5	5	5	4	1	5	5	5	5	43
63	1	1	5	4	5	4	1	5	5	5	5	41
Vi	0,24	1,51	1,2	2,3	1,68	1,77	0,44	1,36	1,46	1,49	2,086	

Anexo 7. Validación del instrumento por profesionales expertos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. INFORMACIÓN GENERAL

- 1.1 Nombres y apellidos del validador : *David Noriega Saavedra*
1.2 Cargo e institución donde labora : *Director Dpto Académico*
1.3 Nombre del instrumento evaluado : *Ficha de Recolección de Datos*
1.4 Autor del instrumento : *Dr. José Martín Pantoja Carlin*

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y anota la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

ASPECTOS DE EVALUAR: (Calificación Cuantitativa)

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		(01-09)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. Objetividad	Está expresado con conductas observadas.				X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. Suficiencia	Valora los aspectos en cantidad y calidad.					X
5. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos.					X
6. Consistencia	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudio.				X	
7. Coherencia	Entre las dimensiones e indicadores.				X	
8. Metodología	Las estrategias responden al propósito del estudio.					X
9. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.				X	
Valoración cuantitativa (total x 0.004) = 76						
Total						

III. CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Coeficiente De validez

168

0.67

[Firma]

Firma del experto

DNI N° *02885704*

Intervalos	Resultado
0,00 – 0,33	• Validez nula
0,34 – 0,59	• Validez baja
0,60 – 0,65	• Válida
0,66 – 0,71	• Muy válida X
0,72 – 0,99	• Excelente
1,00	• Perfecta



UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. INFORMACIÓN GENERAL

- 1.1 Nombres y apellidos del validador : *Adolfo Zeta Vite*
 1.2 Cargo e institución donde labora : *Director de la Unidad de Investigación.*
 1.3 Nombre del instrumento evaluado : *Ficha de Recolección de datos.*
 1.4 Autor del instrumento : *Br. Joel Martin Panta Carlin*

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y anota la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

ASPECTOS DE EVALUAR: (Calificación Cuantitativa)

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		(01-09)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					✓
2. Objetividad	Está expresado con conductas observadas.					✓
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					✓
4. Suficiencia	Valora los aspectos en cantidad y calidad.			✓		
5. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos.			✓		
6. Consistencia	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudio.			✓		
7. Coherencia	Entre las dimensiones e indicadores.			✓		
8. Metodología	Las estrategias responden al propósito del estudio.			✓		
9. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.			✓		
Valoración cuantitativa (total x 0.004) = 76						
Total						


III. CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Coeficiente De validez

156

0.62


 Firma del experto

DNIN° *02758560*

Intervalos	Resultado
0.00 – 0.53	• Validez nula
0.54 – 0.59	• Validez baja
0.60 – 0.65	• Válida
0.66 – 0.71	• Muy válida
0.72 – 0.99	• Excelente
1.00	• Perfecta



UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. INFORMACIÓN GENERAL

- 1.1 Nombres y apellidos del validador : LUIS UBALDO CUEVA JIMENEZ
 1.2 Cargo e institución donde labora : DIRECTOR UNIDAD POSTGRADO FCEAD-UNP
 1.3 Nombre del instrumento evaluado : FIRMA DE RECALIFICACIÓN DE AUTOR
 1.4 Autor del instrumento : JOSE PANTA CARLIN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y anota la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

ASPECTOS DE EVALUAR: (Calificación Cuantitativa)

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		(01-09)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.				✓	
2. Objetividad	Está expresado con conductas observadas.					✓
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					✓
4. Suficiencia	Valora los aspectos en cantidad y calidad.				✓	
5. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos.					✓
6. Consistencia	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudio.					✓
7. Coherencia	Entre las dimensiones e indicadores.					✓
8. Metodología	Las estrategias responden al propósito del estudio.					✓
9. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.				✓	
Valoración cuantitativa (total x 0.004) = 76						
Total						

III. CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Coeficiente De validez

174

0.7

Luis Ubaldo Cueva Jimenez
 CLAD N° 002740
 Dto. Económicas y Empresariales
 Firma del experto
 DNI N° 02787672

Intervalos	Resultado
0,00 – 0,53	• Validez nula
0,54 – 0,59	• Validez baja
0,60 – 0,65	• Válida
0,66 – 0,71	• Muy válida
0,72 – 0,99	• Excelente
1,00	• Perfecta

Anexo 8. Datos y documentos utilizados

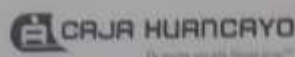
Los datos y documentos utilizados para poder obtener dicha información, se obtuvieron del sistema interno de la institución financiera en estudio y son los siguientes:

1. Asignación de metas.
2. Avance de metas.
3. Alcance de colocación esperada.
4. Créditos refinanciados y reestructurados.
5. Información general de los clientes en mora (obtenido de los expedientes de créditos)
6. Información de los datos generales de la caja (obtenido del sistema interno)
7. Notificación de mora (ya sea de 30, 60, 90, 120 días)
8. Porcentaje de mora en créditos consumo
9. Porcentaje de mora en créditos microempresa.

Anexo 9. Asignación, avance de metas y colocación esperada

Datos generales		Alcance de colocación esperada					
Agencia	A.F	Inicio	Final	Meta	Diferencia Saldo meta	Crecimiento	Monto desembolsado
Sullana	1	S/ 1`210.819	S/ 1`263.326,00	S/ 1`260.819,00	S/ 2.507,00	S/ 52.507,00	S/ 185.500,00
Sullana	2	S/ 1`227.812	S/ 1`457.795,00	S/ 1`461.312,00	-S/ 3.517,00	S/ 23.983,00	S/ 118.387,00
Sullana	3	S/ 519.247	S/ 569.603,00	S/ 569.247,00	S/ 356,00	S/ 50.356,00	S/ 82.357,00
Sullana	4	S/ 90.836	S/ 88.858,00	S/ 90.836,00	-S/ 1.978,00	-S/ 1.978,00	S/. 0,00
Sullana	5	S/ 479.423	S/ 522.009,00	S/ 529.423,00	-S/ 7.414,00	S/ 42.586,00	S/ 77.000,00
Sullana	6	S/ 453.831	S/ 452.725,00	S/ 473.831,00	-S/ 21.106,00	-S/ 1.106,00	S/ 32.650,00
Sullana	7	S/ 593.587	S/ 766.604,00	S/ 743.587,00	S/ 23.017,00	S/ 73.017,00	S/ 155.820,00
Total		S/ 4`575.555	S/ 5`120.920,00	S/ 5`129.055,00	-S/ 8.135,00	S/ 239.365,00	S/ 651.714,00
Sullana	8	S/ 840.405	S/ 868.233,00	S/ 867.905,00	S/ 328,00	S/ 27.828,00	S/ 104.500,00
Sullana	9	S/ 781.290	S/ 834.610,00	S/ 821.290,00	S/ 13.320,00	S/ 53.320,00	S/ 122.061,00
Sullana	10	S/ 830.047	S/ 895.246,00	S/ 880.047,00	S/ 15.199,00	S/ 65.199,00	S/ 112.439,00
Sullana	11	S/ 488.510	S/ 507.979,00	S/ 508.510,00	-S/ 531,00	S/ 19.469,00	S/ 70.230,00
Sullana	12	S/ 734.426	S/ 759.054,00	S/ 759.426,00	-S/ 372,00	S/ 24.628,00	S/ 102.000,00
Sullana	13	S/ 1`200.990	S/ 1`301.278,00	S/ 1`306.990,00	-S/ 5.712,00	S/ 44.288,00	S/ 124.724,00
Total		S/ 4`875.668	S/ 5`166.400,00	S/ 5`144.168,00	S/ 22.232,00	S/ 234.732,00	S/ 635.954,00

Anexo 10. Notificación de mora



NOTIFICACION DE PAGO VENCIDO

AG. SULLANA, 7 DE ABRIL DEL 2018

Cliente : NOLE ALVARADO, ELMER ALEXANDER
Dirección : AV. TANGARARA MZ. S LT. 01 U.POP. JAIME BARDALES RUIZ - SULLANA
Fiador : VALDIVIEZO ALVARADO, PATRICIA FIORELLA
Dirección : PSJE. REYNALDO MOYA ESPINOZA MZ. X LT. 19-SULLANA-UP NUEVO HORIZONTE

REF. MOROSIDAD EN LA CMAC HUANCAYO S.A.

Monto : 110.64 SOLES
Cuota(s) en mora : 009
Días en mora : 9

Señor cliente:

Por medio del presente nos dirigimos a Usted para comunicarle que a la fecha no ha cumplido con su compromiso de pago asumido ante nuestra institución, por el crédito N° 107114101000139092, por la cual le **REQUERIMOS** el pago inmediato de su cuota(s) pendiente(s), conforme al detalle indicado anteriormente; caso contrario, no solo deberá asumir el pago de los intereses moratorios, adicionales al capital e intereses compensatorios, sino también los gastos de recuperación incurridos (llamadas, visitas, protestos, montos fijados en nuestro Tarifario disponible en todas nuestras oficinas).

Por último debemos informar que estaremos reportando su deuda en mora a las centrales de riesgos de SBS, INFOCORP y CERTICOM, situación que puede perjudicar su imagen crediticia de todos los intervinientes en el crédito.

Atentamente,

AREA DE RECUPERACIONES

.....
NOMBRE : **DNI** :
FECHA DE RECEPCIÓN : **SUMINISTRO** :

CMAC HUANCAYO S.A. AG. SULLANA: Calle San Martín N° 792

P.D. En caso que la deuda indicada no corresponda según los pagos efectuados a la fecha, le agradeceremos nos lo haga saber y nos facilite copia de los comprobantes a fin de dejar en suspenso la interposición de las acciones judiciales.

Anexo 11. Porcentaje de mora en créditos consumo y microempresa

Monto desembolsado en caja Huancayo	S/ 9'451,223.00
Total de soles desembolsados en créditos Microempresa	S/ 3'671.156,97
Total de soles desembolsado en créditos Consumo	S/ 2'823.966,90
Total de soles desembolsados en otros productos crediticios	S/ 2'956.099,13
Mora en créditos microempresa	S/ 98.561,65
Mora en créditos consumo	S/ 48.708,25
Total de soles en mora	S/ 147,269.00
% de mora en crédito microempresa	2,68%
% de mora en crédito consumo	1,72%
% promedio de mora en la institución financiera	1,60%